

LASTENSUOJELUN MAINE

Lastensuojelu sosiaalityön opiskelijoiden, lastensuojelun
sosiaalityöntekijöiden ja toimittajien näkemysten mukaan

ANU MÄKELÄ
Tampereen yliopisto, Porin yksikkö
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Lokakuu 2015

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

MÄKELÄ ANU: Lastensuojelun maine. Mitä on lastensuojelu sosiaalityön opiskelijoiden, toimittajien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan?

Pro gradu –tutkielma, 78 sivua, 14 liitesivua
Sosiaalityö
Ohjaaja: Tuija Eronen
Lokakuu 2015

Tämän pro gradu-tutkielman tarkoituksena on selvittää, millainen maine lastensuojelulla on sosiaalityön opiskelijoiden, toimittajien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan. Tavoitteena on myös selvittää eroavatko eri vastaajaryhmien näkemykset toisistaan.

Tutkielman teoreettinen viitekehys käsittelee mainetta ja lastensuojelua. Lastensuojelua lähestytään moraalista järkeilyä vaativana asiantuntijatyönä, jossa joudutaan kamppailemaan hyvän ja pahan ristipaineessa. Lastensuojelu on myös nähty symbolisesti likaisena työnä. Mainetta käsitellään ensin käsitteenä ja sen jälkeen pohditaan maineen rakentumista, merkityksiä ja ulottuvuuksia.

Tutkielmassa on käytetty kvantitatiivista tutkimusotetta. Aineisto on kerätty kyselylomakkeella Webropol-internet kyselyohjelman kautta. Vastaajaryhmiä on lähestytty sähköpostitse. Yhteensä kohderyhmiin sopivia vastaajia on 273 kappaletta, joista 103 on sosiaalityön opiskelijoita, 44 toimittajaa ja 126 lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Aineistossa tärkeimmän osuuden muodostavat 36 adjektiiviparia, joiden katsotaan kuvaavan lastensuojelun mainetta. Näitä adjektiivipareja analysoitiin yksinään sekä pääkomponenttianalyysin avulla etsittiin lastensuojelun maineen ulottuvuuksia. Aineistosta löytyi neljä lastensuojelun mainetta kuvaavaa ulottuvuutta: vastuullisuus, palvelevuus ja auttavaisuus, avoimuus sekä houkuttelevuus ja arvostus. Syvemmän ymmärryksen tueksi aineistosta on analysoitu myös kolme avointa kysymystä; mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelun, mitkä ovat tärkeimpiä lastensuojelun palveluita sekä miten lastensuojelun tulisi kehittää tiedottamistaan?

Tulosten mukaan lastensuojelun maineen vahvuudet ovat sekä tarpeellisuudessa, vastuullisuudessa, että korkeassa moraalissa. Lastensuojelun maineen heikkoudet ovat resurssipulassa, alan houkuttelevuudessa ja arvostuksessa. Lastensuojelulla on myös haasteita julkisuuskuvansa ja viestinnän kanssa; lastensuojelun työnkuvista ei tiedetä riittävästi, tiedottamiseen kaivataan avoimuutta, positiivisuutta sekä ylipäättään sitä, että osallistutaan julkiseen keskusteluun. Toimittajat arvioivat lastensuojelua negatiivisemmin kuin muuta vastaajaryhmät. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät positiivisemmin. Kaikkien vastaajaryhmien vastaukset olivat kuitenkin samansuuntaisia ja vastaajat pitivät lastensuojelun maineen vahvuuksina ja heikkouksina samoja asioita.

Avain sanat: lastensuojelu, maine, lastensuojelun maine, likainen työ, kyselytutkimus

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

MÄKELÄ ANU:

Master's Thesis, 78 pages, 14 appendix pages
Social Work
Supervisor: Tuija Eronen
October 2015

The purpose of this master's thesis is to examine what kind of reputation child welfare has according to social work students, reporters and social workers within child welfare. Another goal is to clarify whether the views of different respondent groups differ from each other.

The theoretical framework of this thesis addresses reputation and child welfare. Child welfare is approached as expert work that requires moral reasoning and is in a pressure conflict between good and evil. Child welfare has also been symbolically seen as dirty work. Reputation is treated as a concept regarding its foundations, meanings and dimensions.

A quantitative research approach has been taken in this thesis. The material has been gathered using a questionnaire through a Webropol-internet survey. The respondent groups were approached by e-mail. There was a total of 273 respondents suitable for the respondent groups of which 103 were students of social work, 44 reporters and 126 social workers within child welfare. The main portion of the material is the 36 adjective pairs that are considered to be representative of child welfare's reputation. These adjective pairs were analyzed both individually and with principal component analysis to try and determine the dimension of child welfare's reputation. Four dimensions describing the reputation of child welfare were found in the material: responsibility, serviceability, helpfulness, transparency as well as attractiveness and appreciation. In addition to this three open questions have been analyzed from the material: What comes to mind from the word child welfare, what are the most important services within child welfare and how should child welfare services improve their informing?

According to the results the strengths of child welfare reputation are necessity, responsibility and high moral. The weaknesses are a lack of resources, the attractiveness of the field as well as its valuation. Child welfare also has challenges with its image and communication; not enough is known of the job descriptions and transparency, positivity and more partaking in public discussion are sought after. Reporters had a more negative insight on child welfare than the other respondent groups. The social workers within child welfare had the most positive insight. However the answers of all respondent groups were of the same direction and the respondents considered the same things as strengths and weaknesses of child welfare reputation.

Keywords: Child welfare, reputation, reputation of child welfare, dirty work, questionnaire study

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LASTENSUOJELUN MONET KASVOT.....	3
2.1 Lastensuojelu lasten hyvinvoinnin lisääjänä.....	3
2.2 Lastensuojelu vaativana ammatillisena työnä.....	5
2.3 Lastensuojelu puuttumisena perheen yksityisyyteen.....	6
2.4 Lastensuojelu selvitysten kohteena.....	9
2.5 Lastensuojelu likaisena ja vaiettuna työnä.....	12
2.6 Yhteenveto.....	15
3 MAINE	17
3.1 Mielikuvat, imago ja maine	17
3.2 Mielikuvien ja maineen syntyminen sekä siihen vaikuttavat tekijät	20
3.3 Maineen ulottuvuudet ja hyvän maineen merkitys.....	27
3.4 Yhteenveto	30
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
4.1 Tutkimustehtävä.....	31
4.2 Kvantitatiivinen kyselytutkimus aineistonkeruu menetelmänä.....	32
4.2 Tutkimusaineisto.....	35
4.4 Aineiston analyysi.....	36
4.4.1 Tilastollisen aineiston analyysi.....	37
4.4.2 Avointen kysymysten analysointi.....	40
4.5 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus.....	41
5 LASTENSUOJELUN MAINE.....	44
5.1 Vastaajat.....	44
5.2 Lastensuojelun maineen ulottuvuudet.....	45
5.2.1 Vastuullisuus.....	45
5.2.2 Palvelevuus ja auttavaisuus.....	50
5.2.3 Avoimuus.....	54
5.2.4 Houkuttelevuus ja arvostus.....	58

5.3 Lastensuojelun maineen vahvuudet ja heikkoudet.....	61
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	64
LÄHTEET.....	68
LIITTEET.....	73
Liite 1 Kyselylomake.....	73
Liite 2 Saatekirje.....	78
Liite 3 Lista kaupungeista, jonka sosiaalityöntekijöille lähetetty henkilökohtaiset pyynnöt kyselyyn vastaamisesta.....	79
Liite 4 Lista lehdistä, joiden toimittajille lähetetty pyyntö kyselyyn vastaamisesta.....	81
Liite 5 SPSS- taulukoita.....	82

Kuviot ja Taulukot

Kuvio 1.	Maineen koostumus.....	19
Kuvio 2.	Maineen rakentuminen.....	20
Kuvio 3.	Maineen ulottuvuudet.....	28
Taulukko 1.	Reliabiliteettia mittaavat Gronbachin alfa kertoimet tässä työssä löydettyjen komponenttien mukaan.....	43
Taulukko 2.	Adjektiivit, joista ulottuvuus vastuullisuus rakentuu.....	46
Taulukko 3.	Vastuullisuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.....	47
Taulukko 4.	Avoimen kysymyksen, mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.....	49
Taulukko 5.	Adjektiivit, joista ulottuvuus palvelevuus ja auttavaisuus rakentuvat.....	50
Taulukko 6.	Palvelevuus ja auttavaisuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.....	51
Taulukko 7.	Avoimen kysymyksen, mitkä ovat lastensuojelun tärkeimmät palvelut, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.....	54
Taulukko 8.	Adjektiivit, joista ulottuvuuden avoimuus rakentuu.....	55
Taulukko 9.	Avoimen kysymyksen, miten lastensuojelun pitäisi kehittää tiedottamistaan, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.....	57
Taulukko 10.	Avoimuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.....	58
Taulukko 11.	Adjektiivit, joista ulottuvuus, houkuttelevuus ja arvostus rakentuu.....	59
Taulukko 12.	Houkuttelevuus ja arvostus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.....	60

1 JOHDANTO

Äitienpäivänä 2012 kuoli Vilja-Eerika. Järkyttävä tapahtuma käynnisti vilkkaan keskustelun ja selvitysten kirjon niin itse tapahtumien kulusta kuin koko lastensuojelun tilasta (muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Kuntaliitto 2013, Valvira 2014; Lastensuojelun keskusliitto & Talentia 2013). Myös media osallistui arvioimaan lastensuojelun tilaan ja tapahtumat hallitsivat uutistarjontaa monta viikkoa (Alhanen 2014, 3). Selvityksissä sekä mediassa huomio keskittyi lastensuojeluun, ei koko lasten ja perheiden palvelujärjestelmään eikä lastensuojelujärjestelmän toimivuuteen kunnassa, vaan asiakastyötä tekeviin lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävä on suojella lasta, miksei näin tapahtui? Selvitykset kertovat siitä millaisten haasteiden edessä suomalainen lastensuojelu on ja miten negatiivisena lastensuojelu tätä kautta paikantuu. Vilja-Eerikan kuolema on vain yksi esimerkki lastensuojeluun viime vuosina kohdistuneesta julkisesta keskustelusta. Julkinen keskustelu ja media tulevat kokoajan lähemmäs sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä, mutta sosiaalityöntekijöillä ei ole työkaluja käsitellä mediaa eikä julkisuutta. Sosiaalityöntekijät vetoavat salassapitosäännöksiin eivätkä osallistu julkiseen keskusteluun riittävästi (Puonti 2005, 336, 338, 340.)

Julkinen keskustelu ja kyvyttömyys vastata ja käsitellä julkisuutta vaikuttavat väistämättä lastensuojelun maineeseen. Oma kiinnostuksen kohteeni lastensuojelun maineeseen on kummunnut erityisesti lastensuojelusta käytävän julkisen keskustelun kautta. Kandidaattitutkielmassani tutkin mielikuvia, joita Helsingin Sanomissa julkaistut lastensuojelua käsittelevät uutisartikkelit synnyttävät. Kandidaattityötä tehdessä tajusin, että lastensuojelun mainetta ei ole Suomessa varsinaisesti tutkittu. Lastensuojelun Keskusliitto on 90-luvulla tutkinut lastensuojelun imagoa, tämä tutkimus on kuitenkin jostain syystä jäänyt julkaisematta. Vilma Luoma-Aho (2007) on tutkinut yleisesti sosiaalialan mainetta. Kiinnostus aiheeseen on noussut myös oman kokemukseni kautta siitä, että lastensuojelutyöstä tiedetään yleisesti hyvin vähän. Olen omassa työssäni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä havainnut, että monilla asiakkaila ei ole riittävästi tietoa siitä, miten lastensuojelussa toimitaan tai heillä oleva tieto on vääristynyttä. Myös vapaa-ajalla olen kokenut ihmettelyä siitä, miten joku voi tehdä työtä lastensuojelussa. Tämä mielikuvat mielestäni perustuvat hyvin puutteelliselle tiedolle. Ihmiset tuntuvat tietävän lastensuojelun niin sanotun negatiivisen puolen; huonosti hoidetut, katoen kohdellut lapset, joita lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät suojele riittävästi tai sitten vievät lapset perheistä ilman perusteita.

Lastensuojelun perimmäinen tehtävä; lasten suojeleminen sekä perheiden ja lasten tukeminen ja auttaminen tuntuvat olevan ihmisille vieraita, samoin ajatus siitä, että lastensuojelun asiakkaina voi olla hyvin tavallisia perheitä.

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millainen maine lastensuojelulla on sosiaalityön opiskelijoiden, toimittajien sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mielestä ja miten nämä vastaajaryhmien vastaukset eroavat toisistaan. On mielenkiintoista ja tärkeää tietää millaisia ajatuksia mahdolliset lastensuojelun tulevat ja nykyiset ammattilaiset liittävät lastensuojeluun sekä millaisilla tiedoilla ja näkemyksillä toimittajat kertovat lastensuojelun tarinaa. Tutkielman tarpeellisuus paikantuu erityisesti siihen, että lastensuojelun mainetta ei ole Suomessa varsinaisesti tutkittu. Julkisen sektorin organisaatioillekin hyvällä maineella on kuitenkin lukuisia merkityksiä. Hyvä maine vaikuttaa muun muassa asiakkaiden luottamukseen organisaatiota kohtaan, henkilökunnan rekrytointiin ja sitoutumiseen sekä tuloksellisuuteen (Aula & Heinonen 2002, 64-65, 223). Tämän tutkielman tulosten avulla voidaan löytää tekijöitä, joita pitäisi lastensuojelussa kehittää, mikäli lastensuojelulle halutaan parempia toimintaedellytyksiä niin alan houkuttelevuuden, julkisuuskuvan ja lastensuojelun perimmäisen tarkoitukseen; auttamiseenkin.

Tutkielmani koostuu tutkimuksen teoreettisten lähtökohtien määrittelystä, tutkimuksen toteuttamisen kuvailusta sekä tulosten raportoinnista. Johdannon jälkeen esittelen lastensuojelua monikasvoisena työnä, jonka tehtävänä on hyvinvoinnin ja huolenpidon turvaaminen, mutta toisaalta tätä tehtävää suorittaessa joudutaan väistämättä puuttumaan perheen yksityisyyteen. Lastensuojelutyö vaatii myös moraalista järkeilyä, lainsäädännön tuntemusta sekä ymmärrystä päätöksen tekoon liittyvästä rajallisuudesta. Lastensuojelua lähestytään myös symbolisesti likaisena työnä, joka ei houkuttele tekijöitä, siihen kohdistuvan ruumiillisen, sosiaalisen ja henkisen paineen vuoksi. Luvussa kolme taustoitaa mainetta siihen liittyviä lähikäsitteitä, maineen rakentumista sekä maineen ulottuvuuksia. Luvussa neljä esittelen tutkielman metodologiaa, aineiston käsittelyä sekä aineistoa. Viidennessä luvussa esitän tutkielman keskeisimmät tulokset ja kuudennessa luvussa vedän tulokset yhteen ja pohdin niiden merkitystä.

2 LASTENSUOJELUN MONET KASVOT

Lastensuojelu on kuin kasvat, joilla on monta puolta. Nämä puolet kietoutuvat hyvään ja pahaan. Lastensuojelun yksinkertainen ja perimmäinen tarkoitus on suojella lasta. Lastensuojelu nähdään tarpeellisenä ja hyödyllisenä, mutta toisaalta lastensuojelu on jatkuvasti esillä negatiivisten asioiden takia (Kuntaliitto 2013, 7). Lastensuojelutyöhön kietoutuu aina tietynlaista negatiivista vallankäyttöä ja kontrollia, mikä joissain tilanteissa voidaan määritellä pahaksi; lastensuojelu huostaan ottaa lapsia ja rikkoo näin ollen perheitä. Vallan käyttö ja kontrolli voivat olla myös positiivista; suojellaan lasta pahalta. Tässä luvussa pyrin esittelemään nämä lastensuojelun erilaisia puolia ja tuomaan esille, että lastensuojelutyö vaatii aina moraalista järkeilyä, jossa huomioidaan ihmisoikeudet, eettiset periaatteet, moraaliset kysymykset, tilanteiden monimutkaisuudet, kiistanalaisuus, vallankäyttö sekä markkinatalous. Lopuksi pohdiskelen lastensuojelua likaisena ja vaiettuna työnä sekä sitä millainen merkitys lastensuojelulle voi maineesta olla.

2.1 Lastensuojelu lasten hyvinvoinnin lisääjänä

Meillä jokaisella on varmasti jonkinlainen käsitys tai ajatus siitä mitä lastensuojelu on. Hyvin yksinkertaisesti ajateltuna lastensuojelun tehtävänä on nimensä mukaisesti suojella lasta. Lastensuojelu ei kuitenkaan ole mikään irrallinen yksittäinen osa, vaan se on yksi perhe- ja sosiaalipoliittinen alue. Lastensuojelu on siis osa laajaa perhe- ja sosiaalipalvelujen kokonaisuutta. (Bardy & Heino 2013, 33.) Bardyn ja Heinon (2013, 33) mukaan palvelut on perinteisesti jaoteltu kolmeen eri tasoon. Ensimmäinen taso rakentuu lapsen kasvuoloista, jolloin keskiössä on lapsi-, nuoriso- ja perheväestön hyvinvointi, terveys ja elinolot. Toiselle tasolle sijoittuvat kaikille tarkoitetut peruspalvelut kuten neuvolapalvelut sekä päivähoito ja koulu, jotka ovat lasten ja nuorten arkiyhteisöjä. Kolmatta tasoa edustavat yksilö- ja perhekohtaiset palvelut, jota esimerkiksi lastensuojelu on. Ensimmäinen taso kattaa koko väestön, toinen taso koskee valittua yhteisöä ja kolmas taso kohdistuu yksilö- ja perhekohtaiseen huoltoon, hoitoon ja kuntoutukseen. Toimintaa tarvitaan näillä kaikilla tasoilla ja yleinen havainto onkin, että mitä paremmin ensimmäinen ja toinen taso toimivat, sitä vähemmän tarvitaan kolmatta tasoa. (Emt., 33.)

Lastensuojelu on siis kolmannen tason, perhe- ja yksilökohtaista palvelua eli niin sanottua

erityispalvelua, joka kohdistuu marginaaliseen ryhmään. Bardy (2013a, 43; 2013b, 49) kuitenkin painottaa, että lastensuojelun erityisyys on erottamattomassa yhteydessä yleiseen. Tällä mielestäni Bardy tarkoittaa sitä, että huolimatta erityisyydestä lastensuojelu on vain yksi osa sosiaalipalvelujen kokonaisuudessa. Lastensuojelun näkökulmasta peruspalveluiden merkitys on suuri erityisesti ongelmien ennaltaehkäisyssä; tarvitaan monipuolista ja toimivaa palvelujärjestelmää, jolla voidaan vastata ihmisten erilaisiin avun ja tuen tarpeisiin (Bardy & Heino 2013, 19–20). Uuden 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain tavoitteena on ollut vahvistaa peruspalveluita. Lakiuudistuksen ennaltaehkäisevien palveluiden ja perheen ongelmiin puutuminen riittävän varhain ovat tulleet vielä merkittävämpään rooliin. Pyrkimyksenä on, että enää yhä harvempi lapsi päätyisi lastensuojelun asiakkaaksi ja että lapset ja perheet voisivat saada tukea jo varhain. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 3.) Uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojelun erityisyys alkaa toivottavasti pikkuhiljaa hälventyä, koska nykyään asiakkailla voi olla oikeus tiettyihin sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, joita aikaisemmin ei ollut mahdollista saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. Toisaalta uuden sosiaalihuoltolain myötä myös lastensuojelun erityisyys ja viimesijaisuus voi vain kasvaa ennaltaehkäisevien palveluiden määrän kasvaessa.

Lastensuojelu on siis yksi osa sosiaalipalvelujen kokonaisuutta, mutta mitä tehtäviä lastensuojelulla on? Sosiaalityö, kuten lastensuojelutyö, perustuu aina ihmisoikeuksiin, tasa-arvoon ja kaikkien ihmisten ihmisarvon kunnioitukseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin (Rostila 2001, 23). Kaikkien sosiaalipalvelujen sekä koko sosiaalialan tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys (Talentia 2013). Lastensuojelun tehtävänä on keskittyä erityisesti lasten hyvinvointiin, heidän oikeuksien turvaamiseen ja edistämiseen sekä niitä vaarantavien tekijöiden poistamiseen (Bardy 2013a, 43; Bardy 2013b, 73). Lastensuojelu perustehtävät on turvattu lainsäädännöllä, joka antaa pohjan ja raamit lastensuojelutyölle (Bardy 2013b, 71). Kaikessa lapsen kanssa työskentelyssä pitäisi aina pystyä huomioimaan lapsen etu. Lapsi pitää, vanhempien lisäksi, ottaa osalliseksi toteuttamaan, kehittämään ja arvioimaan oman etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, hänen näkemykset, mielipiteensä sekä toivomukset on aina otettava huomioon lapsen ikää ja kehitystä vastaavalla tavalla. (Lastensuojelulaki 5§, 20§, 24§.)

Varsinainen lastensuojelutyö on käytännöllistä ja hyvin monialaista työtä, joka käsittää kaiken lasten kasvuolojen kehittämisestä huostaanottoon ja huostaanoton jälkeiseen työhön (Bardy 2013a, 43). Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu eli tämä kolmannen tason sosiaalipalvelu pitää sisällään

muun muassa lastensuojelutarpeen selvittämistä, avohuollon tukitoimia, sijaishuolto sekä siihen liittyviä tukitoimia sekä jälkihuolta. Uuden sosiaalihuoltolain voimaantulon myötä myös ennaltaehkäisevät palvelut ovat nousseet keskiöön. Lastensuojelu on siis hyvin monialaista. Lastensuojelun tarjoama apu ja tuki voi olla aineellista, sosiaalista kuin henkistäkin ja avun tarve voi olla tilapäistä taikka pitkäkestoista (Bardy & Heino 2013, 20).

2.2 Lastensuojelu vaativana ammatillisena työnä

Lastensuojelu on pitkälti lakiin pohjautuvaa työtä ja se antaa raamit lastensuojeluviranomaisten työlle. Pelkkä laintuntemus ja soveltaminen eivät kuitenkaan yksinään riitä. Lastensuojelu työssä tarvitaan syvempää ymmärrystä toimintatavoista uudenaikaisissa, monimutkaisissa ja kiistanalaisissa tilanteissa (Forsberg 2012, 8). Sosiaalityöntekijän on kyettävä olemaan tietoinen tilanteiden monimutkaisuudesta ja arvioida toimintaansa samalla kuin toimii eli pohtia mitä, miten ja miksi tekee. Forsberg (2012, 10) käyttää käsitettä moraalinen järkeily, jollaista päättelyä sosiaalityöntekijä tarvitsee suunnan näyttäjänä monimutkaisissa työtilanteissa. Moraalista järkeilyä tarvitaan, kun olemassa olevilla säännöillä, käytännöillä ja rutiineilla ei pystytä ratkaisemaan tilannetta (Sykes 2009, 8). Moraalinen järkeily vaatii myös moraalisten ja eettisten kysymysten tunnistamista sekä käsitystä siitä mikä on hyvää ja huonoa (Forsberg 2012, 16–17; Sykes 2009, 30). Lastensuojelun ristiriitatilanteita ei voida ratkoa pelkästään soveltamalla jotain ennalta määritettyjä prosesseja taikka juridisia argumentteja, koska pelkästään turvautumalla niihin voi työssä unohtua moraaliset ja eettiset periaatteet.

Eileen Munro (2009, 1) mukaan lastensuojelutyö pitää aina sisällään monitulkintaisuutta, epävarmuutta ja erehtyväisyyttä. Lastensuojelutyölle on yritetty luoda erilaisia tarkkoja prosessikuvauksia, ohjeita ja riskien arviointilomakkeita. Näiden toimivuudesta on monia mielipiteitä. (Emt., 1). Esimerkiksi Englannissa kunnallista lastensuojelua vastaava työ on muuttunut tiukasti ohjeistetuksi, riskiarvioinnin tekniikkoja soveltavaksi työksi. Tiukasti ohjeistetun työn vuoksi Englannissa on noussut huoli lastensuojelu kyvystä reagoida monimutkaisiin ja kilpailevia todellisuustulkintoja sisältäviin ongelmatilanteisiin. Tiukasti ohjeistetun lastensuojelutyön kritisoidaan kaventavan ammatillista autonomiaa ja jättämään taka-alalle käytännössä kertyvän kokemustiedon ja sanattoman osaamisen merkityksen mutkikkaissa arviointi- ja päätöksentekotilanteissa. Asiakasprosessia ja päätöksentekoa koskevat etukäteismallinnukset eivät kritiikin mukaan toimi monimutkaisissa ja haastavissa ongelmatilanteissa. (Parton 2008,

254–255.) Myös Munro (2009, 1) mukaan monet kritisoivat valmiita, tarkkoja ohjeita, koska ne aliarvioivat sosiaalityöntekijöiden ihmissuhdetaitoja. Jotta sosiaalityöntekijä voi samaistua perheiden ja lasten tilanteeseen hän tarvitsee empatiakykyä ja taitoa luottaa omaan intuitioon. Kokonaisvaltaisella tietoon perustuvalla ammatillisella harkinnalla ja taidolla sekä tilanneherkällä eettisellä harkintakyvyllä eli moraalisisella järjellä on suuri merkitys (Parton 2008, 255).

Lastensuojelussa kohdataan hyvin eri-ikäisiä lapsia ja nuoria. Lapsella itsellä taikka hänen vanhemmillaan saattaa olla hyvin moninaisia ongelmia. Lastensuojelulaki ohjaa aina ottamaan huomioon lapsen ikä ja kehitysvaihe (Lastensuojelulaki 5§). Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijällä pitää olla tietämystä siitä mikä on riittävää hyvinvointia ja sopivat kasvuolot 0-21-vuotiaalle, mitä lapsen taikka nuoren pitäisi osata missäkin kehitysvaiheessa, miten minkäkin ikäiseen lapseen pitäisi suhtautua ja mitä häneltä voi odottaa. Moninaisten ongelmien kohtaaminen edellyttää laaja-alaista muiden alojen tietotaitoa. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tehtävän on hoitaa yhteiskuntaa huolehtimalla yleisistä oloista, ehkäisemällä ongelmia sekä korjata jo syntyneitä vaurioita. Lastensuojeluun toimenkuva ulottuu siis ehkäisevästä työstä viimesijaiseen eli huostaanottoon. (Bardy 2013b, 71.)

Munro (2009, 12) on listannut asioita millaista tietämystä ja taitoa lastensuojelun sosiaalityöntekijä tarvitsee. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tarvitsee muodollista tietämystä, käytännöllistä ja emotionaalista näkemystä, ongelmanratkaisukykyä ja arvotietämystä. Muodollinen tietämys pitää sisällään lain, politiikan ja eri teorioiden tuntemusta. Käytännöllinen näkemys tarkoittaa tietämystä ihmisen psykologiasta, erilaisista sosiaalisista normeista ja kulttuurien erilaisuudesta. Emotionaalinen näkemys tarkoittaa tunteiden huomioimista ja vaikutuksen ymmärtämistä sekä itse työhön että muihin ihmisiin. Ongelmanratkaisukyky tarkoittaa kykyä kriittisesti reflektoida käytännön kautta tullutta tietoa muodolliseen tietämykseen. Arvotietämys tarkoittaa sitä, että kaikki käytännön toimita pitää perustua eettisesti oikeisiin asioihin. (Emt., 12.) Lastensuojelu ei siis ole vain lasten suojelemista vaan se vaatii hyvin monenlaista ja erialaista tietämystä, taitoa ja tuntemusta.

2.3 Lastensuojelu puuttumisena perheen yksityisyyteen

Kuten edellisessäkin luvussa tuli esille moraalinen järjellä pitää aina sisällään käsityksen siitä mikä on hyvää ja huonoa. Ihmiset elävät kuitenkin hyvin erilaisissa kulttuureissa ja sosiaalisissa yhteisöissä. Erilaisissa kulttuurisissa ja sosiaalisissa yhteisöissä jaetaan erilaisia arvoja, normeja, uskomuksia ja

tapoja. Siksi ihmisten sosiaalinen käyttäytyminen, tapa hahmottaa maailmaa sekä käsitykset hyvästä ja huonosta voivat olla hyvin erilaisia. (Sykes 2009, 7–8, 13, 16.) Esimerkiksi jossakin lastensuojelun perheessä päihteiden käyttöön ja niiden haitallisuuteen voidaan suhtautua hyvin eri tavalla kuin mikä esimerkiksi sosiaalityöntekijän näkemys asiasta on. Moraalinen järkeily on myös sitä, että pystyy ymmärtämään näiden erilaisista kulttuureista tai sosiaalisista tavoista johtuvia eroja (Emt., 7–8, 13, 16). Se ei tietenkään tarkoista asioiden hyväksymistä vaan enemmänkin sitä, että pystyisi paremmin ymmärtämään miksi joku perhe toimii jollakin tietyllä tavalla.

Sykes (2009, 16) esittää mielenkiintoisen kysymyksen: miten ihmiset käsittävät sen mikä on hyvä, jos arvot eivät ole yhteisesti jaettuina? Kukaan meistä ei pysty nimeämään tiettyjä kaikille yhteisiä arvoja taikka käsitystä siitä mikä on oikein tai hyvää. On ainoastaan mahdollista löytää yleiset käsitykset asialle. (Emt., 16.) Rostilan (2011, 23, 25) mukaan eettinen vastuunotto ja tietoisuus omista arvoista sekä erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta. Omien arvojen ja normien tiedostamisesta huolimatta, ihmiset yksilöinä ja ryhminä normittavat maailmoja eri tavalla ja nämä käsitykset siitä mikä on hyvää tai oikein luovat väistämättä lastensuojelussakin ristiriitatilanteita. Lastensuojelulain 2§:n mukaan vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti vanhemmilla tai muilla huoltajilla. Mutta jos vanhempien hyvä ja oikea poikkeavat niin paljon, että heidän näkemyksensä tai toimintansa on haitallista lapselle tai he eivät kykene riittävästi huolehtimaan heiltä vaaditussa kasvatustehtävässä on viranomaisen puututtava lapsen elämäntilanteeseen. Lastensuojelun tehtävänä on ajaa lapsen hyvää ja oikeaa. Sitä on ajettava siitä huolimatta, vaikka vanhempien käsitys lapsen hyvästä ja oikeasta eriävät sosiaalityöntekijän näkemyksestä. (Alhanen 2014, 17.)

Lastensuojelussa puututaan aina tavalla taikka toisella perheen yksityisyyteen ja se pitää sisällään vallankäyttöä. Lastensuojeluvallalla nähdään olevan hyvä päämäärä lapsen kasvun, kehityksen ja turvallisuuden suojelemisessa, mutta kun näitä päämääriä pyritään edistämään ja uhkaavia tekijöitä poistamaan joudutaan väistämättä puuttumaan perheen yksityisyyteen. Ihmisten perhe-elämä on yksin yksityiselämän ydinalueista, joten ei ole ihme, että se voi herättää hyvinkin voimakkaita tunteita, kun lastensuojeluviranomaiset puuttuvat siihen, miten ihmiset kasvattavat lapsiaan. Lapset eivät kuitenkaan ole samanlaisia toimijoita kuin aikuiset edes yksityisyyden piirissä, koska he ovat voimakkaasti riippuvaisia aikuisista eivätkä voi valvoa omia oikeuksiaan taikka etuja samoin kuin aikuiset. Tästä syystä kaikki toiminta perheissä ei ole yksityistä ja lapset saattavat tarvita omien oikeuksiensa taikka etujensa saamiseksi julkisen vallan puuttumista ja suojelua. (Alhanen 2014, 17–20.)

Se milloin ja miten viranomaisen tulee puuttua perheiden yksityisyyteen, määritellään lastensuojelulaissa. Lastensuojelu voi lainperusteella puuttua perheen yksityisyyteen monella eri tavalla. Lastensuojelun lievimpänä toimenpiteenä voidaan pitää lastensuojeluilmoituksen käsittelyä ja voimakkaimpana toimenpiteenä huostaanottoa. Näiden kahden ääripää puuttumisen väliin mahtuu kuitenkin suuri ja sekalainen joukko tiedonkeruun, arvioinnin, tuen ja valvonnan menetelmiä. (Alhanen 2014, 20–21.) Lastensuojelussa kuitenkin kuuluu aina noudattaa niin sanottua lievimmän toimenpiteen periaatetta eli on valittava se toimenpide, jolla vähiten puututaan perheen ja lapsen yksityisyyteen (Lastensuojelulaki 4§).

Lastensuojelussa joudutaankin tasapainottelemaan jännitteisillä rajapinnoilla siinä, milloin perheen yksityisyyttä ja vanhempien ensisijaista vastuuta on kunnioitettava ja milloin lasten kohteluun on puututtava (Bardy 2013b, 74). Tasapainottelua tarvitaan myös lastensuojelun päätöksenteossa. Munro (2009, 4–5) mukaan lastensuojelua ohjaileva päätöksen teko on kuin tie, jossa useita risteyksiä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä voi olla useita vaihtoehtoja ja on punnittava parhaiten sopiva tie. Jokapäiväistä päätöksen tekoa lastensuojelussa Munro kuvailee myrskyävänä merenä, jonka läpi täytyy päästä pienin päätöksiin kohti päämäärää. Päätökset perustuvat aina myös rajalliselle tiedolle siitä, miten päätös todella tulevaisuudessa vaikuttaa lapsen hyvinvointiin (Emt., 1). Mikäli päätöksen teossa halutaan minimoida riski huonoihin päätöksiin pitäisi sosiaalityöntekijöiden kerätä tietoa lapsesta niin paljon kuin mahdollista. Lastensuojelussa voi kuitenkin tulla tilanteita, jolloin päätökset on tehtävä hyvin nopeasti ja ne voivat perustua rajalliseen tietoon. (Emt., 146, 115–116.) Tällaisia tilanteita ovat muun muassa kiireellisen sijotuksen tilanteet, jolloin päätös voidaan tehdä esimerkiksi ainoastaan vanhemman päihtymyksen takia. Munro (2009, 115) kutsuu tällaisia äkillisiä päätöksiä yhden syyn päätöksen teoksi.

Lastensuojelussa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä voi ilmetä vastakkain asetteluja, mutta myös sosiaalityöntekijät itse joutuvat pohtimaan vastakkain asetteluja työtään toteuttaessa. Erityisesti konfliktitilanteet aiheuttavat vastakkain asetteluja: tuki vai kontrolli, asiantuntija- vai asiakaskeskeisyys, luotettava vai epäluotettava, avohuolto vai sijaishuolto. Vahvoja tunteita lastensuojelussa ei voi välttää, koska lastensuojelussa kohdataan väistämättä onnettomia jopa pahoja tilanteita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät joutuvat edellä esitettyjen tienristeysten tapaan pohtimaan mikä on hyvää ja pahaä tässä tilanteessa, mikä on oikein ja väärin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät voivat joutua rajuunkin emotionaaliseen tunnemyrskyyn, jossa ajatukset voivat vaihdella toivorikkaudesta synkkyyteen. Myös syyllisyyden ja oman voimattomuuden

tunnekokemukset ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tuttuja. Lastensuojelussa on osattava myös suhtautua lastensuojelun rajallisuuteen; joskus tarjolla on vain huonoja vaihtoehtoja. (Bardy 2013b, 74–76.)

Esimerkiksi vastentahtoinen huostaanottotilanne kietoutuu vastakkain asetteluun, konfliktitilanteeseen ja vallankäyttöön. Sosiaalityöntekijä ottaessa vanhemmilta vastentahtoisesti lapsen huostaan, hän käyttää negatiivista valtaa vanhempia kohtaan, mutta samalla hän käyttää positiivista valtaa lasta kohtaan, jos huostaanotto on perustellusti lapsen edun mukainen. Huostaanotosta voi olla negatiiviset vaikutukset vanhemmille, mutta positiiviset lapselle. Esimerkiksi Tuija Eronen (2013) on tutkinut huostaan otettuja lapsia ja hänen tutkimuksen mukaan hyvin suurella osalla (86%) huostaan otetuista lapsista huostaanotto ja sen jälkeinen sijaishuolto avasi reittejä selviytymiseen ja heidän elämänsä koheni huomattavasti verrattuna huostaanottoa edeltäneeseen aikaan (Emt., 10). Lastensuojelu on ikään kuin hyvää ja pahaa samaan aikaan; hyvää kun suojelevat lasta, pahaa, kun puuttuvat ihmisten yksityisyyteen. Partonkin (2008, 255) toteaa, että lastensuojelu pitää aina sisällään sekä huolenpitoa että kontrollia.

Ristiriitaa ja tasapainottelutilanteita saattaa syntyä myös markkinataloudesta johtuen. Markkinatalous ja kilpailu vaikuttavat myös lastensuojeluun (Forsberg 2012, 9). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen (2011) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat huomattavasti aiempaa useammin, että taloudellisten resurssien niukkuus rajoittaa heidän mahdollisuuksia toimia eettisesti oikein asiakastyössä. Ristiriitatilanteita syntyy lastensuojelupalveluiden hinnan ja lapsen tilanteeseen parhaaksi arvioidun ratkaisun välille (Forsberg 2012, 9). Taloudellinen paine pakottaa lastensuojelua tekemään päätöksiä, jotka eivät välttämättä ole lapsen edun mukaisia, kun taloudellisia resursseja tarvittaviin palveluihin ei yksinkertaisesti ole saatavissa. Nykyään kunnat myös kilpailuttavat palvelujen tuottajia (Bardy & Heino 2013, 25). Epäselvää on, voittaako kilpailutuksen se tuottaja, joka pystyy tarjoamaan palvelun mahdollisimman edullisesti vai se, joka pystyy parhaiten vastaamaan lapsen tai perheen tarpeisiin?

2.4 Lastensuojelu selvitysten kohteena

Lastensuojelun asiakasmäärät ovat 1990-luvulta saakka jatkuvasti kasvaneet ja erityisesti Vilja-Eerikan kuolema on johtanut siihen, että lastensuojelun tilasta on viime vuosina tehty lukuisia selvityksiä. Selvityksiä ovat tehneet muun muassa Valtiontalouden tarkastusvirasto (2012), Sosiaali-

ja Terveysministeriö (2013, 2014), Kuntaliitto (2013) Lastensuojelun Keskusliitto ja Talentia (2013), Valvira (2014) sekä Terveyden ja hyvinvoinninlaitos Kai Alhasen johdolla (2014). Valtiontalouden tarkastusvirasto (2012) on tehnyt kriittisen tarkastuskertomuksen lastensuojelusta. Sosiaali- ja terveysministeriö on selvittänyt Aulikki Kananojan johdolla lastensuojelun yleistä tilaa, jonka tuloksen syntyi Toimiva lastensuojelu- niminen loppuraportti, joka sisälsi 54 toimenpide-ehdotusta lastensuojeluun (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 2014). Kuntaliitto (2013) teki Puustinen-Korhosen johdolla kuntien johtaville viranhaltioille kyselyn lastensuojelun tilasta ja palvelujen järjestämisestä. Lastensuojelun keskusliitto ja Talentia (2013) tekivät kyselyn lastensuojelun asiakastyössä tekevien näkemyksistä ja Valviran on tehnyt valtakunnallinen lastensuojelun henkilöselvityksen. Kai Alhanen (2014) on tutkinut työnohjaajien, huostaan otettujen lasten vanhempien sekä sijoitettuna olleiden nuorten näkemyksiä lastensuojelun uhkatekijöistä. Kaikille näille selvityksille yhteistä on se, että lastensuojelu nähdään olevan jonkinlaisessa kriisissä, joka kietoutuu resurssipulaan ja henkilöiden vaihtuvuuteen sekä koko palvelujärjestelmän heikkouteen.

Selvitysten mukaan perheitä ja lapsia ei pystytä missään lastensuojelun vaiheessa tukemaan riittävästi, koska lastensuojelun työntekijöiden ajan puute estää kokonaisvaltaisen tukemisen. Erityisesti avohuollossa toimivia sosiaalityöntekijöitä on suhteessa asiakasmäärään liian vähän. Liian vähäiset henkilöstöresurssit eivät johdu ainoastaan vähäisistä sosiaalityöntekijöiden virkalisäyksistä vaan myös sosiaalityöntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta, epäpätevistä työntekijöistä ja ylipäätään työntekijöiden puutteesta. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 1–3, 201–209; Sosiaali- ja Terveysministeriö 2014, 12–13.) Riittämättömät sosiaalityöntekijäresurssit eivät luo edellytyksiä laadukkaan, vaikuttavan sekä kustannustehokkaan lastensuojelun toteuttamiselle. Niukat sosiaalityöntekijäresurssit suhteessa työmäärään vain vahvistavat lastensuojelun roolia ongelmien korjaajana, koska kiire pakottaa sosiaalityöntekijät keskittämään työnsä kaikkein kiireellisimpien tapausten hoitamiseen (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 1–3, 201–209). Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat kuormittuneita (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 12–13). Hyvin surullista on, että valtaosa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on hyvin tyytymättömiä mahdollisuuksiinsa auttaa lastensuojelun asiakkaita, työnsä tekemisen ehtoihin ja harkinneet alan taikka työpaikan vaihtoa (Lastensuojelun Keskusliitto & Talentia 2013, 37).

Myös lastensuojelun palvelujärjestelmässä on puutteita, erityisesti ehkäisevää työn riittämättömyydessä sekä lastensuojelun asiakkaiden psyykkisten ongelmien hoidossa. Alhasen (2014, 64) tutkimuksen mukaan lastensuojelun palvelujärjestelmä on sekava ja pirstaleinen. Asiakkaiden on hankala tietää mitä palveluja he voivat saada ja mistä. Erilaiset sektorijaot ovat

johtaneet siihen, että eri sektoreiden työntekijät pitävät kiinni omista alueistaan. Palvelujärjestelmän yksi vakava puute on lasten kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut. Niitä on tarpeisiin nähden saatavilla aivan ihan vähän. Lasten psyykkisiä ongelmia ei voida hoitaa pelkästään lastensuojelun toimenpiteillä, koska tällöin lapset eivät saa riittävää apua kuntoutumiseen. (Lastensuojelun Keskusliitto & Talentia 2013, 37; Kuntaliitto 2013, 94.) Sijaishuoltoon ohjautuu myös lapsia, jotka tarvitsisivat ensisijaisesti terveydenhuollon palveluja (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 1–3, 201–209). Huostaanottoja ei voi käyttää hoitona lasten psyykkisiin ongelmiin. Melko yleisesti lasten- ja nuorisopsykiatria sekä lastensuojelun välillä on yleistä luottamuspulaa mikä luo vaikeuksia toimia yhteisten tavoitteiden hyväksi (Lastensuojelun Keskusliitto & Talentia 2013, 37). Viranomaisyhteistyö myös muiden viranomaisten välillä on Kuntaliiton selvityksessä (2013, 94) osoittautunut puutteelliseksi. Puutteellinen tiedonvaihto ja yhteistyö kaikkein tahojen, niin poliisiviranomaisten, terveydenhuollon, koulun ja päivähoidon kanssa voivat vakavasti vaikuttaa lastensuojelu tarpeen selvittämistä ja tarvittavien toimenpiteiden ja palveluiden löytämistä. (Kuntaliitto 2013, 94).

Huomion arvoista näissä selvityksissä on kuitenkin se, että kriittiset arviot ja puutteet lastensuojelussa eivät todellisuudessa kohdistu lastensuojelun henkilöstöön vaan ne koskettavat koko palvelujärjestelmää ja sen johtamista (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2014, 75). Edellä esitettyjen selvitysten valossa lastensuojelussa hoidetaan myös paljon sellaista työtä mitä voisi hoitaa jo peruspalveluiden tasolla. Esimerkiksi jos resursseja ennaltaehkäisevään työhön ei ole riittävästi ongelmilla on tapana paisua. Ongelmien paisuttua asiakkaat päätyvät lastensuojelun asiakkaiden. Lastensuojelussa hoidetaan myös sellaisten lasten asioita, joiden hoito pitäisi olla psykiatrian vastuulla. Lastensuojelun palvelut eivät kehity, jos kehitetään vain lastensuojelun palveluita, vaan on kehitettävä koko palvelujärjestelmää, jotta asiakkaille voitaisiin tarjota oikeita palveluita oikeaan aikaan (Kuntaliitto 2013, 91).

Lastensuojelun palveluissa, toteuttamistavoissa, resurssitilanteessa sekä yhteistyön rakenteissa on suurta vaihtelua kunnittain ja myös kaupunkien sisällä (Lastensuojelun keskusliitto & Talentia 2013, 37; Valvira 2014, 24; Valtiontalouden tarkastusvirasto 2012, 1–3, 201–209; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 13). Joissain kunnissa tilanne on resurssien osalta kohtuullinen, jopa hyvä ja työtä on saatu kehitettyä mielekkäällä tavalla (Lastensuojelun keskusliitto & Talentia 2013, 37.) Lastensuojelua toteutetaan eri kunnissa hyvin eri tavalla. Valviran (2014, 24) selvityksen perusteella huolenaiheeksi nousi etenkin se, pystyvätkö kaikki kunnat järjestämään lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asianmukaisesti ja lainmukaisesti. Osassa kuntia huolenaiheeksi

nousi myös asiakasmäärien koko henkilöstöön nähden. Lastensuojelun pitäisi toimia eriarvoisuuden tasoittajana (Bardy & Heino 2013, 36), mutta mikäli palveluiden ja avun saatavuudessa on suuria kuntakohtaisia eroja, eriarvoisuus lisääntyy entisestään. Lapset ovat keskenään eriarvoisessa asemassa sen mukaan millä alueella, kunnassa taikka kaupungissa he asuvat. Lasten ja vanhempien oikeusturvan kannalta on välttämätöntä, että lastensuojelun perustoimia ohjaavat jonkinlaiset laatukriteerit. Lailla on pyritty yhdenmukaistamaan lastensuojelun käytäntöjä ja lastensuojeluprosessia. (Emt., 26, 36.) Asiakkaiden tuen saaminen ei saisi olla siitä kiinni missä kunnassa hän asuu ja kenen sosiaalityöntekijän asiakkaaksi hän päätyy.

Puuttuminen perheen yksityisyyteen ja markkinatalouden tuomat haasteet tuovat eteen usein tilanteita, jossa eriävät näkemykset perheen tilanteesta eri osapuolten välillä synnyttävät kiistatilanteita (Forsberg 2012, 12). Nykypäivänä perheiden tilanteet eivät myöskään ole kovinkaan yksiselitteisiä, joten mitkään etukäteismallinnukset taikka prosessikuvaukset eivät toimi monimutkaisissa ja haastavissa ongelmatilanteissa. Haastavinta aluetta lastensuojelutyössä onkin monimutkaisuuden ja epävarmuuden kanssa toimiminen. Sosiaalityöntekijät kohtaavat monimutkaisuutta ja epävarmuutta jokapäiväisessä työssään. (Forsberg 2012, 10–11.) Ja kun kaikki tämä yhdistetään resurssipulaan, ollaan hyvin hankalasti ratkaistavan yhtälön edessä.

2.5 Lastensuojelu likaisena ja vaiettuna työnä

Julkisessa lastensuojelukeskustelussa lastensuojeluun liitetään usein negatiivinen sävy, joka kietoutuu vallan väärinkäyttöön (Heino 2014, 2). Lastensuojelu on etenkin julkisessa keskustelussa saanut niin sanotun likaisen työn maineen (dirty work), jonka muun muassa Hughes (1971, 313–314) liittyy aliarvostettuun työhön, joka voi olla konkreettisesti likaista tai fyysisesti raskaasta työtä taikka symbolisesti likaista työtä, tai likaisen työn tekijät tekevät työtä aliarvostettujen kansalaisryhmien kanssa. (Emt., 313–314.) Likainen työ on sellaista mistä harvoin puhutaan positiiviseen sävyyn. Ihmiset eivät tarkoituksella mustamaalaa likaisen työn tekijöitä, mutta tiettyjä ammatteja vain yksikertaisesti vältellään. Ammatit, jotka helposti mielletään likaiseksi työksi, ovat kuitenkin välttämättömiä ihmisten elämässä ja yhteiskunnassa ja jonkun on niitä vain tehtävä. (Drew & Mills & Gassaway 2007, 1, 233.)

Likainen työ sisältää aina tietynlaista painetta, joka kohdistuu likaisen työn tekijöihin. Ashfor ja Kreiner (1999, 414–415) määrittelevät likaista työtä kolmen tekijän kautta; ruumiillisen, sosiaalisen

ja moraalisen paineen avulla. Ruumiillinen paine pitää sisällään esimerkiksi työskentelyä suoranaisen liian ja roskan kanssa, mutta myös työskentelyä kuoleman taikka vaarallisten tilanteiden kanssa. Sosiaalista painetta kohdistuu, kun työ pitää sisällään paljon kontaktia ylipäättään toisiin ihmisiin taikka säännöllisiä kontakteja leimaantuneisiin ihmisiin. Moraalinen painetta syntyy, kun ammattia yleisesti pidetään epämoraalisena ja kyseenalaisena taikka työskentelymetodit ovat petollista, tunkeilevia, haastavia tai ne horjuttavat yhteiskunnan normeja. Nämä eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan monet ammatit pitävät sisällään monikertaisen paineen.

Ashfor ja Kreiner (1999, 415–416) ovat jakaneet likaiseksi työksi määritellyjä ammatteja myös sen mukaan, että ne ovat joko korkean tai matalan vaikutusvallan ammatteja. Korkean vaikutusvallan likaisen työn ammatit vaativat korkeaa koulutusta, pitää sisällään jonkunlaista statusta ja valtaa sekä saavat selvästi korkeampaa palkkaa kuin matalan vaikutusvallan ammattilaiset. Korkean vaikutusvallan likaisen työn ammattilaisia ovat muun muassa sellaiset jotka työskentelevät rikollisten, taikka ihmisten kanssa, joilla on jokin vakava sairaus. Matalan vaikutusvallan ammatteja ovat muun muassa siivooja. (Emt., 414). Yksi Ashforthin ja Kreinerin (1999, 415–416) määrittelemä korkean vaikutusvallan ammatti on sosiaalityöntekijä, joka kokee painetta työssään kaikilla osa-alueilla.

Jonkun tietyn ammatin määrittelemisen likaiseksi työksi ei tapahdu yhtäkkiä, vaan useimmiten likaiseksi työksi mielletyt työt ovat kehittyneet voimakkaista ammatillisista tai työryhmien kulttuureista. Likaiseksi työksi miellettyillä ammattilailla on pitkä historia, joka yhdistetään työn asemaan, työn laatuun, koulutukseen sekä tulokseen. Ammatit, jotka ovat määritellyt likaiseksi työksi pitävät sisällään aina tiettyjä ammattiin liittyviä stereotypioita. Tämä stereotyyppi vaikuttavat siihen, miten asiakkaat sekä yhteistyötahot suhtautuvat työntekijöihin. Myös itse likaisen työn tekijät näkevät itsensä ja samaa työtä tekevät likaisen työn tekijöiksi. (Ashforth & Kreiner 1999, 413–414, 417.)

Lastensuojelu on helppo määritellä symbolisesti likaiseksi työksi, joka pitää sisällään sekä ruumiillista, sosiaalista että moraalista painetta. Lisäksi lastensuojelutyö mielletään helposti työksi, jota tehdään aliarvostettujen kansalaisryhmien kanssa, vaikka todellisuudessa lastensuojelun asiakkaana voi olla hyvinkin erilaisia perheitä erilaisine ongelmineen. Yhtälailla sosiaalityöntekijät ovat aliarvostettuja, koska ne joko käyttävät valtaansa väärin taikka eivät tee yhtä mitään. Likaiseksi työksi leimaantumisen ongelmana on myös se, että lastensuojelu ei riittävästi kerro omaa tarinaansa. Aula ja Heinonenkin (2002, 32) toteavat: *”Jos sinä et kerro tarinaasi, joku muu tekee*

sen puolestasi”. Lastensuojelun ja sosiaalialan yleisesti, ongelma on se, että ne eivät itse riittävästi kerro tarinaansa. Vilma Luoma-Aho (2007) on tutkinut suomalaisen sosiaalialan mainetta. Mainetta mitattiin selvittämällä sosiaalialalle tärkeiden sidosryhmien mielikuvia ja toiveita alaa kohtaan. Tutkimustuloksissa huomion arvoista oli erityisesti se, että tavalliset kansalaiset eivät kunnolla tiedä mitä sosiaalialaan kuuluu, mutta myös päättäjillä, poliitikoilla ja lastensuojelun yhteistyötahoillakin on selvästi puutteita tiedoissaan sosiaalialasta. Myös Kuntaliiton (2013, 94) selvityksen mukaan lasten ja perheiden ja aikuisten palvelujärjestelmässä on tietämättömyyttä lastensuojelun tehtävistä yhteiskunnassa ja lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Esimerkiksi lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus (katso Lastensuojelulain 25§) on kaikilla palvelujärjestelmässä toimivilla henkilöillä. Lastensuojelu ei ole mikään yksinäinen osa-alue vaan toimiakseen se tarvitsee yhteistyötahoja.

Tietämättömyys vaikuttaa väistämättä myös maineeseen. Mainetta rakennettaessa tulisikin ensimmäisen varmistaa, että sidosryhmät tietävät mitä alaan kuuluu ja vasta sitten alkaa rakentamaan positiivisia mielikuvia ja kokemuksia. (Luoma-Aho 2007, 47.) Puontin (2005, 337–338) mukaan poliitikot ja päättäjät ja lastensuojelun yhteistyötahot seuraavat mediaa ja muodostavat mielipiteensä yhteiskunnallisista ilmiöistä pitkälti median kautta. Maineeseen näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää, että erilaisilla vaikuttajatahoilla ja asiakkaila on oikea käsitys organisaation toiminnasta (Aula & Heinonen 2002, 259). Lastensuojelun osalta aktiivisen kertojan roolin ovatkin ottaneet toimittajat ja media, mikä osaltaan tuo uusia haasteita (Puonti 2005, 338). Helposti asioita kuvataan liian yksipuolisesti eikä työn lastensuojelutyön arkitodellisuus tule riittävästi esille. Lastensuojelu näyttäytyy valitettavan usein julkisuudessa kielteisessä valossa eikä lastensuojelun työntekijät yleensä puhu työstään julkisuudessa. Kun lastensuojelun oma ääni jää kuulumatta ei lastensuojelun maine tai luottamus sitä kohtaan voi mitenkään kasvaa (Kuntaliitto 2013, 7.)

Lastensuojelun pitäisikin pystyä monipuolisemmin tuomaan julkisuuteen työn moninaisuutta ja sitä, että työn tarkoituksena on toimia perheiden ja etenkin lasten hyväksi. Viestintä ja julkisuus ovat työkalu hyvän toiminnan tietoisesti tekemisessä ja tästä syystä lastensuojelunkin pitäisi ottaa rohkeampi rooli julkisuudessa. Jos esimerkiksi media tarkkailee, arvioi ja kritisoi lastensuojelun viranomaisten toimintaa, on viranomaisillakin oltava valmiudet kertoa toiminnastaan avoimesti. Sosiaalityöntekijät vetoavat salassapitosäännöksiin siinä, että ne estävät työstä kertomisen. Salassapitovelvollisuus koskee yksilökysymyksiä, mutta se ei pois sulje mahdollisuutta yleisesti kertoa lasten elinolosuhteista, perheiden ongelmista ja sosiaalityöntekijöiden toimintaperiaatteista.

(Puonti 2005, 337.)

Voisi ajatella, että on ihan saman tekevää, millainen maine lastensuojelulla on, tai miten likaiseksi työksi ihmiset sen käsittävät. Se ei kuitenkaan lainkaan samantekevää, koska maine vaikuttaa hyvin vahvasti siihen, miten ihmiset suhtautuvat maineen kohteeseen (Luoma-aho 2005, 4–5). Positiivinen maine auttaisi lastensuojelukin asiakastilanteissa siten, ettei työntekijän tarvitsisi tehdä niin valtavaa työtä asiakkaan luottamuksen voittamisessa. Positiivisuus ei vaikuta ainoastaan lastensuojelun asiakkaiden taikka yhteistyötahojen suhtautumiseen, vaan kaikkien ihmisten, myös itse sosiaalityöntekijöiden suhtautumista. Hyvämaineinen työpaikka saa rekrytoitua myös parhaat työntekijät, jotka ovat sitoutuneita ja uskollisia organisaatiolla (Juholin 2013, 228; Aula & Heinonen 2002, 218). Mikäli lastensuojelu mielletään jatkuvasti myös sosiaalityön opiskelijoiden kuin itse sosiaalityöntekijöiden mielestä likaiseksi työksi, mistä rekrytoidaan parhaat, sitoutuneet työntekijät?

Bardy ja Heino (2013, 35) ovat tuoneet esille huomion arvoisen asian. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus vaikeuttaa lasten ja perheiden elämän tukemista. Jatkuva henkilöstön vaihtuminen ja pätevien sosiaalityöntekijöiden siirtyminen muihin tehtäviin ylikuormittaa työntekijöitä. Vaihtuminen ja ylikuormitus johtavat siihen, että tuloksellista lastensuojelua ei pystytä tekemään samassa määrin kuin pysyvän ja sitoutuneen henkilökunnan kanssa. (Emt., 35). Ylikuormituksen myötä yksittäiset sosiaalityöntekijät eivät kykene riittävästi perehtymään ja hoitamaan yksittäisen lapsen ja perheen asioita ja jokainen lähtevä työntekijä vie aina mukanaan, huolellisesta dokumentoinnista huolimatta, hiljaista tietoa. Ja mikä ehkä pahinta, asiakas joutuu aloittamaan luottamusprosessin rakentamisen uudelleen uuden työntekijän kanssa. Maine ei ole siis missään määrin samantekevää. Pohdinnan arvoista on, voidaanko perheitä ylipäättään auttaa, jos maine on huono ja likaista työtä tekemään ei saada pätevää, sitoutunutta ja parasta henkilökuntaa, joka kykenee työskentelemään haastavassa, ristiriitaisessa ja paineisessa ympäristössä?

3.4 Yhteenveto

Lastensuojelu on osa sosiaalipalvelujen kokonaisuutta, mutta tarkoitettu vain tietyille ryhmälle ihmisiä. Lastensuojelulla on moninaiset kasvot, jotka kietoutuvat hyvään ja pahaan. Hyvä edustaa luottamusta ja uskoa siihen, että lastensuojelu suojelee moraalisesti ja eettisesti oikein lasta silloin, kun se on tarpeellista. Paha edustaa sitä, että lastensuojelu herättää negatiivista kunnioitusta,

arvostusta ja statusta sillä, että lastensuojelun viranomaiset käyttävät valtaansa väärin tai eivät resurssipulasta, palvelujärjestelmän sekavuudesta ja taloudellisesta paineesta johtuen pysty riittävästi suojelemaan lasta. Erilaisia haasteellisia tilanteita kohdatessa sosiaalityöntekijät joutuvat punnitsemaan hyvän ja pahan, oikean ja väärän välillä.

Lastensuojelutyö on hyvin vaativaa työtä, jota ohjaa lainsäädäntö. Pelkkä lainsäädännön tuntemus ei kuitenkaan riitä vaan lastensuojelussa tarvitaan moraalista järkeilyä, koska lastensuojelutyö pitää sisällään monitulkintaisuutta ja erilaisia vaihtoehtoja. Lastensuojelussa kohdataan tilanteita, joissa ei ole välttämättä selviä oikeita vaihtoehtoja, vaan joudutaan tasapainottelemaan erilaisten vastakkain asettelujen kanssa. Lastensuojelu on symbolisesti likaista työtä, johon kohdistuu niin ruumiillista, sosiaalista kuin henkistä painetta. Työtä tehdään aliarvostettujen kansalaisryhmien kanssa ja yhtälailla sosiaalityöntekijät ovat aliarvostettuja. Lastensuojelutyö ei houkuttele työntekijöitä.

Lastensuojelulla on haasteita maineensa kanssa, koska lastensuojelu itse ei osallistu julkiseen keskusteluun riittävästi. Maineella olisi kuitenkin suurta merkitystä lastensuojelulle. Hyvän maineen kautta lastensuojelu alana voitaisiin tehdä houkuttelevammaksi ja tätä kautta asiakkaita pystyttäisiin paremmin auttamaan.

3 MAINE

Tässä luvussa käsittelen mainetta. Lähdän liikkeelle maineen käsitteen ja sitä lähellä olevien käsitteiden kuten imagon ja mielikuvien määrittelyillä. Monesti näitä käsitteitä käytetään päällekkäin jopa toistensa synonyymeina (Aula & Heinonen 2002, 33; Juholin 2013, 228). Tästä syystä on tärkeää määritellä miten nämä käsitteet ja lastensuojelun maine ymmärretään tässä työssä. Maineen, imagon ja mielikuvien määrittelyn jälkeen esittelen miten mielikuvat ja maine rakentuvat ja millaiset tekijät siihen vaikuttavat. Viimeisenä esittelen maineen eri ulottuvuuksia sekä mitä merkitystä hyvällä maineella on.

3.1 Mielikuvat, imago ja maine

Mielikuvia, imagoa ja mainetta voisi nopeasti ajateltuna pitää samaa tarkoittavina asioina. Näin ei kuitenkaan ole. Näitä käsitteitä käytetään paljon, mutta mitään yksiselitteisiä taikka yleisesti hyväksyttyjä määritelmiä näille käsitteille ei ole löytynyt. Erkki Karvonen (1997) on yli kolmesataasivuisessa väitöskirjassaan tutkinut imago-käsitettä perusteellisesti, mikä osaltaan kuvastaa sitä miten hankalasti määriteltävien käsitteiden äärellä olen. Iso-britannialaiset Manto Gotsi ja Alan Wilson (2001) ovat tehneet laajan kirjallisuuskatsauksen maine- ja imagokäsitteiden historiaan, tulkintaan sekä määritelmiin. Heidän tarkoituksena oli ymmärtää maineen ja imagon suhdetta sekä luoda näille selvät määritelmät. Käsitteiden määreet ovat muuttuneet historian saatossa, eikä mitään selviä määritelmiä näille löytynyt. Maineen ja imagon määrittelemisessä on kuitenkin Gotsin ja Wilsonin (2001, 26, 29) mukaan nähtävissä kahta koulukuntaa; maine ja imago nähdään joko synonyymeinä tai maine ja imago nähdään eri asioita tarkoittavina käsitteinä. (Emt., 24–26, 29.) Tässä työssä maine, imago ja mielikuva käsitteet ymmärretään eri asioita tarkoittavina asioina.

Mielikuvien voidaan ajatella olevan mielen kuvia tai todellisuutta kuvaavia malleja (Aula & Heinonen 2002, 37). Mielikuvat ovat ihmisten kokemusten, tietojen, asenteiden, tunteiden ja uskomusten summa tarkastelun kohteesta. Mielikuva on aina subjektiivinen eli henkilökohtainen, asenne- ja arvoperusteinen eikä siis kuvaa mitään objektiivista totuutta. Mielikuvien subjektiivisuus on tärkeä ymmärtää ja huomioida, koska tämä liittyy siihen, miksi eri henkilöt saattavat olla samasta asiasta hyvin eri mieltä. (Rope & Methner 2001, 13–14, 18.) Voisi ajatella, että koska

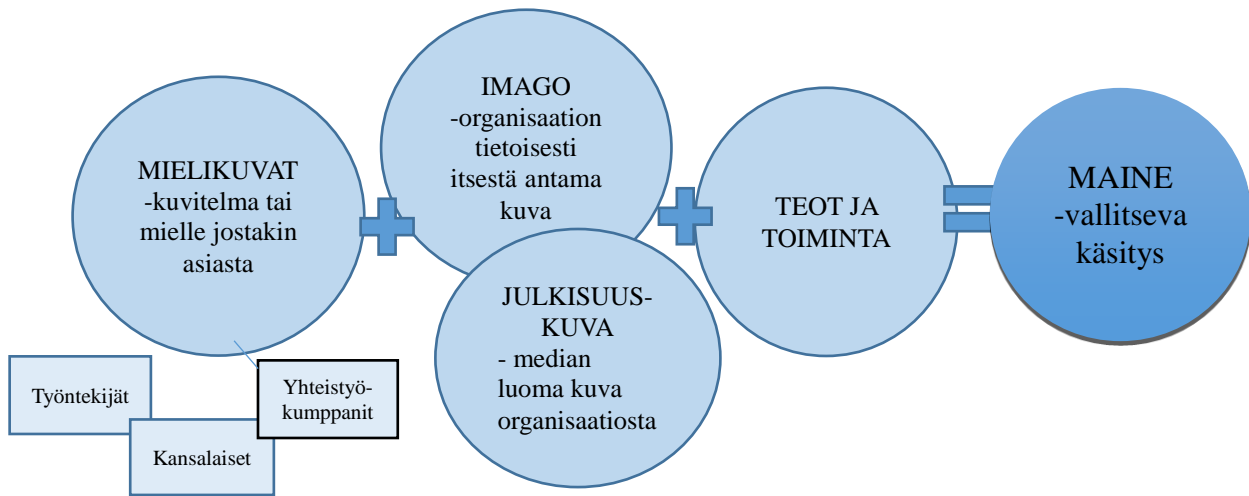
mielikuvat eivät varsinaisesti ole mitään objektiivista totuutta, niillä ei myöskään olisi mitään merkitystä siihen, miten ihmiset toimivat, käyttäytyvät tai pitävät totuutena. Aula ja Heinonen (2002, 37–38) painottavat, että mielikuvat kuitenkin oleellisesti ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttavat vahvasti siihen minkälaisen todellisuuden luomme. Mielikuvat ovat aistillisia tosiasioita, joista muotoutuvat mallit ovat todellisuuden ymmärtämisen perusta. Mielikuvat ohjaavat näkemyksiämme ja toimintaamme, tästä syystä niillä on merkitystä

Kuten Karvosen väitöskirja (1997) osoittaa, imago-käsitteelle voidaan löytää lukuisia erilaisia määritelmiä. Aikaisemmin imago-käsitettä on pidetty hyvin paljon samaa tarkoittavana asiana kuin maineen käsitettä nykyään (Emt., 46). Imagoa käytetään paljon mainonnassa ja markkinointiviestinnässä ja tyypillisesti imago rinnastetaan yrityskuvaan. Imago on jotain miltä organisaation on tarkoitus näyttää tai kuva jonka organisaatio pyrkii tietoisesti itsestä antamaan. Imago on kuorrutusta, kiiltokuvaa, keino jolla yritys tai organisaatio pyritään saamaan näyttämään mahdollisimman hyvältä. Imago ei välttämättä ole totta, vaan se on voitu saada aikaiseksi myös liioittelemalla ja ylläpitämällä jotakin kulissia. Imago on siis hyvin visuaalinen ja siihen pyritään vaikuttamaan visuaalisesti. Imago muodostuu niistä käsityksistä, joita asiakkaalla on yrityksestä tai organisaatiosta, sen tuotteista ja palveluista, niiden laadusta, yrityksen tai organisaation kilpailijoista ja sen muista asiakkaista. (Aula & Heinonen 2002, 47–48; Juholin 2013, 229–230.) Juholin (2013, 229) viittaa imago-sanalla vaikutelmiin ja ”mielen kuviin” ilman omia kokemuksia, imago on siis vastaanotettu kuva. Imago ei synny organisaatiossa vaan vastaanottajien mielissä; organisaation imago on se, millaiseksi ihmiset sen ympärillä havaitsevat sen (Aula & Heinonen 2002, 50). Lastensuojelu ei itse aktiivisesti ja tietoisesti yritä luoda kuvaa itsestään, joten tästä syystä en itsekään päätenyt käyttämään käsitettä imago.

Karvonen (1997, 31) tuo imago-käsitteen rinnalla sanan julkisuuskuva. Julkisuuskuvalla hän tarkoittaa kuvaa mikä jostakin asiasta muodostuu julkisuudessa esimerkiksi sanomalehtien, median ja television välityksellä. Julkisuus voidaan ymmärtää muillakin tavoilla kuin julkiseksi tulemistä eri tiedotusvälineiden tuottaman mediajulkisuuden kautta. Julkisuus voidaan ymmärtää myös siten, että jokin asia tehdään näkyväksi eli julkiseksi, eikä sitä salailla. (Juholin & Kuutti 2003, 16.) Julkisuudella ja erityisesti mediajulkisuudella on suuri vaikutus organisaation maineeseen (Fombrun & Shanley 1990, 253). Julkisuuskuva tai yrityksen luotu imago eivät yksistään luo organisaation mainetta, mutta niillä on merkittävä rooli. Itse hahmotan tässä työssä imagon ja erityisesti julkisuuskuvan olevan osa mainetta. Fombrun (1996, 6, 72) näkee maineen organisaation imagojen summana. Maine ei ole kuitenkaan vain tarinoita ja kuvan luomista vaan niiden rinnalle

tarvitaan tekoja. Maine yhdistää mielikuvat ja teot ja toiminnan (Aula & Heinonen 2002, 10.)

Kuvio 1. Maineen koostumus.



Tässä työssä maine nähdään siis olevan mielikuvien, imagojen sekä tekojen ja toiminnan summana. Maine koostuu niin työntekijöiden, kansalaisten kuin yhteistyökumppanien mielikuvista (Doorley & Garcia 2015, 4). Maine on sitä mihin organisaatio sanoo pyrkivänsä ja osoitus siitä onko tämä pyrkimys pitänyt lupauksensa vai ei (Juholin 2013, 231). Maine koostuu työntekijöiden, kansalaisten sekä yhteistyökumppanien mielikuvista, imagoista ja teoista ja toiminnasta. Hyvän tai huonon maineen rakentumiseen, jota käsittelem seuraavassa luvussa, vaikuttaa myös muita tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat vuorovaikutus ja viestintä sekä organisaation identiteetti. Maine on myös aika, paikka ja kulttuurisidonnaista (Aula & Heinonen 2002, 38–45). Näitä asioita käsittelem tarkemmin seuraavassa luvussa. Näen kuitenkin tärkeäksi avata käsitettä organisaation identiteettiä.

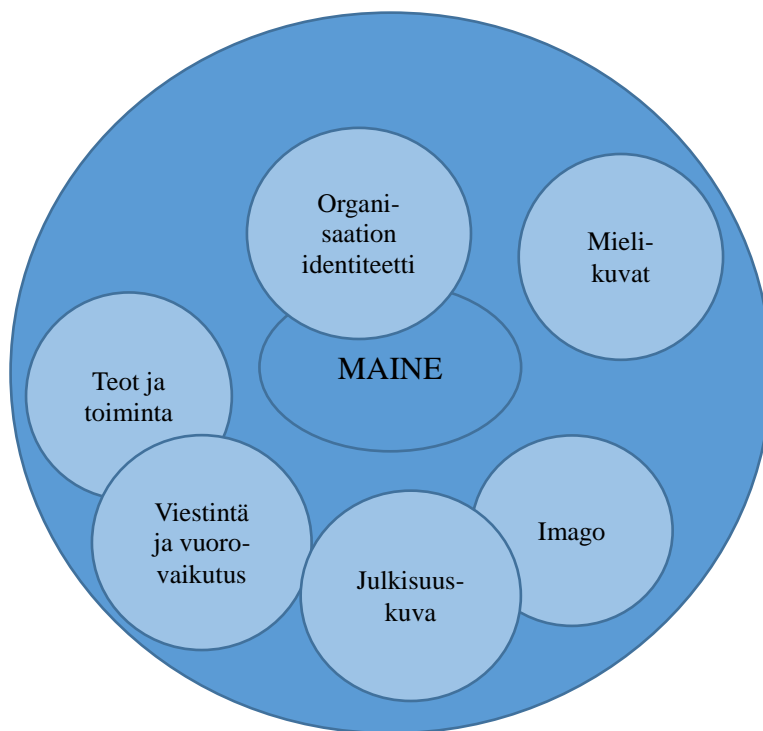
Maineen kannalta organisaation työntekijöiden näkemykset ovat tärkeitä ja tästä syystä myös identiteetti-käsite tuodaan usein esille läheisesti mainetta ja imagoa muistuttavana käsitteenä. (mm. Bromley 2000, 240; Fombrun 1996, 36,111.) Organisaation identiteetillä tarkoitetaan organisaation työntekijöiden kokemuksia sen perustamisesta nykyhetkeen. Työntekijät liittävät organisaatioonsa erilaisia arvoja, periaatteita sekä kertyneitä kokemuksia onnistumisesta ja epäonnistumisesta, joita he kuvailevat luonnehtiessaan organisaatiota. Näistä arvoista, periaatteista ja kokemuksista muodostuu organisaation identiteetti. (Fombrun 1996, 36, 111.) Bromley (2000, 241) mukaan identiteetillä tarkoitetaan sitä, miten organisaation merkitykselliset avainjäsenet käsittävät organisaationsa. Lastensuojelun identiteetin voisi siis ajatella muodostuvan niistä sisäisistä kokemuksista, joita organisaation sisällä on kertynyt, millaisia arvoja ja periaatteita lastensuojelun

työntekijät organisaatioonsa sekä työhönsä ja organisaatioonsa liittävät ja millaisia epäonnistumisia sekä onnistumisia he ovat työyhteisön sisällä kokeneet.

3.2 Mielikuvien ja maineen syntyminen sekä siihen vaikuttavat tekijät

Edellisessä luvussa tuli esille, että tässä työssä maine nähdään olevan mielikuvien, imagojen ja tekojen sekä toiminnan summa. Hyvä taikka huono maine myös rakentuu näiden tekijöiden kautta ja niiden lisäksi maineen rakentumiseen vaikuttavat organisaation identiteetti sekä vuorovaikutus ja viestintä.

Kuvio 2. Maineen rakentuminen



Yllä olevan iso tummansininen ympyrä kuvaa mainetta kokonaisuudessa. Pienemmät vaaleansiniset ympyrät kuvaavat tekijöitä joista maineen nähdään tässä työssä rakentuvan. Maine rakentuu mielikuvista, imagosta, julkisuus kuvasta, organisaation identiteetistä, teoista ja toiminnasta sekä vuorovaikutuksesta ja viestinnästä. Maineen sisällä on pienempiä ympyröitä; mielikuvat, imago, julkisuuskuva, organisaation identiteetti, teot ja toiminta sekä vuorovaikutus ja viestintä. Mainesanan ympärillä oleva ympyrä kuvaa maineen ydintä, jossa on organisaation identiteetti. Käsitteet

imago-julkisuuskuvat sekä teot ja toiminta-vuorovaikutus ja viestintä ovat limittäin keskenään, koska nämä käsitteet vaikuttavat maineen rakentumisessa toisiinsa.

Lähden maineen rakentamisessa liikkeelle mielikuvien rakentamisesta, koska mielikuvat ovat perustana niin imagolle kuin maineellekin. Imagon rakennus perustuu ja paikantuu mainontaa sekä viestintään ja sen rakentamisessa lähdetään liikkeelle siitä, mitä muiden halutaan ajattelevan organisaatiosta. (Aula & Heinonen 2002, 32, 52, 61.) Karvonen (1999, 51–52) on esitellyt mielikuvien muodostamisen yksinkertaisen mallin. Mielikuvat muodostuvat yksinkertaisesti siten, että on läsnä kaksi osapuolta. Se, joka viestin lähettää ja se, joka viestin vastaanottaa. Nämä kaksi osapuolta kohtaavat toisensa ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Viestin vastaanottaja saa informaatiota havaintojensa pohjaksi ja näin syntyy mielikuvia. Mielikuvat syntyvät siis havainnoista (Turunen 1992, 34; Karvonen 1999, 52). Mielikuvien muodostuminen ei kuitenkaan ole noin yksinkertaista, kuten Karvonen asian esittää vaan hän painottaakin, että mielikuvien muodostamiseen vaikuttaa kaikenlainen kohteesta saatu informaatio, jonka ihminen yhdistää toisiinsa (Karvonen 1999, 39; Nimmo & Savage 1976, 8). Mielikuvat syntyvät monien tekijöiden tuloksena (mm. Karvonen 1997, 39; Juholin 2013, 42). Tästä syystä on vaikea kertoa, mihin jokin mielikuva tai käsitys perustuu. Mielikuvat muodostuvat kokemusten, nähdyn ja luetun perusteella, mutta niiden muodostumiseen vaikuttavat myös muut ihmiset, joukkoviestimet sekä kuulopuheet ja juorut.

Ei voida siis olettaa, että viestin vastaanottaja, joka lukee Helsingin Sanomista uutisartikkelin lastensuojelusta, muodostaa mielikuvansa pelkästään tämän yhden artikkelin perusteella. Vaan hän muodostaa sen yhdessä esimerkiksi viime viikolla ilmestyneen artikkelin, omien tai tuttavien lastensuojelu kokemusten, työkokemuksensa ja ystävän kanssa käydyn keskustelun perusteella. Karvonen (1999, 51) kuvaakin mielikuvien syntymistä sillä, että tehtaaseen tuodaan monia raaka-aineita, joista mutkikkaassa prosessissa muodostuu lopputulos. Mielikuvien syntymiseen vaikuttaa kaikkia asiasta havaittu tieto.

Jokaisella meillä on tietoa maailmasta, jonka uskomme olevan totta. Syntyneet mielikuvat ovat todellisuuden vastine mielessämme ja niitä ajatellessa koemme ajattelevamme todellisuutta (Turunen 1992, 24–27). Mielikuvat eivät kuitenkaan ole todellisuutta vaan ainoastaan kuvajaisia tai malleja, joiden kautta ihmiset havainnoivat maailmaa. Turusen (1992, 29–30) mukaan totuudeksi kuitenkin koetaan ja arvioidaan se, että ihminen tuntee jonkun käsityksen sopivan yhteen hänen muiden käsityksen kanssa, mahdollisesti aiemmin luotujen ja varmennettujen käsitysten kanssa.

Uusi käsitys tukee vanhoja ja päinvastoin. Näiden lisäksi mielikuvien syntymiseen liittyvät yksilön asenteet ja arvot. (Emt., 29–30.) Mielikuvien ja todellisuuden syntymiseen liittyy siis oleellisesti se, millaista tietoa meillä on ympäröivästä maailmasta.

Mielikuvien rakentuminen perustuu uskomuksiin ja imago taas rakennetaan. Maine ei ole yksinään uskomuksia eikä sitä voida varsinaisesti rakentaa, vaan se pitää ansaita. Maineen saavuttamisessa ei ole siis kysymys mistään kauniin ulkokuoren rakentamisesta vaan tarvitaan todellisuuspohjaa; kokemuksia ja tekoja. (Aula & Heinonen 2002, 32, 52, 61.) Jotta organisaatio voi saada hyvän maineen pitää kaikille sidosryhmille saada positiivisia tekoja ja kokemuksia. Teoilla ei kuitenkaan ole mitään merkitystä, jos kukaan ei puhu niistä. Tästä syystä muun muassa Juholin (2013, 231, 245) ja Doorley ja Garcia (2015, 4) ovat nostaneet vuorovaikutuksen tai viestinnän yhdeksi tärkeäksi osatekijäksi maineen rakentumisessa. Teot ja toiminta sekä vuorovaikutus ja viestintä ovat tästä syystä jossain määrin limittäin taulukossa 2. Yrityksen tai organisaation todellinen maine kumpuaa todellisesta, hyvästä toiminnasta ja tämä hyvä toiminta täytyy kertoa muille (Aula & Heinonen 2002, 10).

Mielikuvien muodostamisessa ja maineen rakentamisessa avain asemassa on siis vuorovaikutus. Maine kiirii tarinoina ja kertomuksina ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Juholin 2013, 228). Aula ja Heinonen (2002, 91–92) ovat jakaneet organisaation ja sidosryhmien väliset kohtaamiset (eli vuorovaikutustilanteet) kolmelle tasolle sen mukaan kuinka välittömiä tai välillisiä ne ovat. Vuorovaikutus voidaan laajasti ymmärtää kaikeksi kohtaamiseksi, jossa toinen ihminen vastaanottaa jossain muodossa toisen ihmisen välittämää tietoa Ensimmäisen tason kohtaamisista ovat tilanteet, joissa organisaatio kohtaa sidosryhmänsä silmästä silmään. Eli esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan. Ensimmäisen tason kohtaamiset ovat maineen kannalta kaikkein vaativimpia ja epäonnistumiset niissä vaikuttavat negatiivisesti muihin kohtaamisiin. Kun asiakas on saanut huonon kokemuksen kerran, on kova työ voittaa hänen luottamuksensa takaisin. Tämän lisäksi huonoista kokemuksista kerrotaan mielellään eteenpäin ja huonon maineen spiraali alkaa pyöriä. (Emt., 91–92.)

Toisen tason kohtaamisista ovat vuorovaikutustilanteet, joissa sidosryhmä (esimerkiksi asiakkaat) kohtaavat organisaation palvelun tai tuotteen, mutta sen tuottaja ei välttämättä ole henkilökohtaisesti läsnä. Toisen tason kohtaamisissa tapahtuu päänsisäinen kokemusten ja mielikuvien vaikutusprosessi, jossa yrityksen maineella on myös yhä suurempi merkitys. Kolmannen tason kohtaamisissa organisaatio ei ole suoraan läsnä. Näitä kolmannen tason

vuorovaikutustilanteita ovat esimerkiksi, kun ihminen lukee sanomalehdestä lastensuojelua koskevan uutisen tai ihmisten välinen keskustelu lastensuojelusta tai jonkun sosiaaliseen mediaan jakama mielipide. Kolmannen tason kohtaamisissa päärooliin nousevat tarinat ja mielikuvat, kun taas ensimmäisen tason kohtaamisissa kokemukset. (Aula & Heinonen 2002, 91–92.) Nämä kaikki erilaiset kohtaamiset vaikuttavat mielikuvien ja maineen rakentumiseen. On helposti ymmärrettävissä, että todelliset kokemukset ovat usein helpommin totena pidettäviä kuin tarinat. Tarinoita tulvii ihmisten tietoisuuteen kuitenkin huomattavasti enemmän kuin ihmiset voivat saada omia kokemuksia, joten on äärimmäisen tärkeää ymmärtää kolmannen tason kohtaamisista syntyneiden tilanteiden merkitys. Erityisesti koska tämän päivän mediaa tulviva maailma syöttää meille tarinoita jatkuvasti.

Media on yksi oleellinen vuorovaikutus- ja viestintäkanava tänä päivänä. Karvonen (1999, 78–79) on esitellyt mielikuvien syntymisen yksinkertaisen mallin lisäksi myös mediavälitteisen mielikuvien muodostamisen mallin. Tässä mallissa henkilö A, jolla on jokin käsitys jostain asiasta, kohtaa mediassa toimivan journalistin. Tämä mediassa toimiva journalisti tulkitsee henkilön A asiaa muodostaen jonkin käsityksen henkilön A asiasta. Tämän jälkeen journalisti muotoilee käsityksestä tekstin kansalaisten saataville ja kansalaiset pääsevät muodostamaan käsityksiä sen pohjalta, miten media on asioita tulkinnut ja halunnut esittää. Merkitysten ja mielikuvien tuottamisen sekä vaihtamisen kiertokulku ei pääty tähän, vaan kansalaiset vuorostaan tuottavat omia tulkintojaan median pohjalta peilaten niitä omiin kokemuksiin ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa välittävät niitä edelleen. (Emt., 78–79).

Medialla on organisaation maineen kannalta kaksoisrooli; se on sekä viestin välittäjä organisaation ja sen sidosryhmien välillä, mutta myös itsessään tärkeä sidosryhmä. Organisaatioiden suhde mediajulkisuuteen on muuttunut dramaattisesti parin viime vuosikymmenen aikana. Aikaisemmin oletettiin, että julkisuutta ja mediaa voidaan hallita ainakin jossakin määrin, kun taas nykyään puhutaan mediajulkisuuden hallitsemattomuudesta. Mediajulkisuuden hallitsemattomuuteen ovat vaikuttaneet ensin internet, sittemmin sosiaalinen media sekä muut sosiaalinen verkostoituminen. (Juholin 2013, 281). Perinteiset joukkoviestimet – radio, televisio, sanomalehdet – ovat siirtyneet osaksi internetiä ja ne kilpailevat erilaisten sosiaalisten medioiden ja ilmaisten sisällöntuottajien kanssa. On syntynyt myös uusia medioita ja joukkoviestinnän muotoja; perinteiset joukkoviestimet ovat yhdistyneet käyttäjien ja oman sisällön tuotannon kanssa ja nykyään myös kuka tahansa voi harrastaa joukkoviestintää esimerkiksi lataamalla itse kuvattu video You Tubeen. (Seppänen & Väliaverron 2014, 16.)

Valtaosa mediasta on kaupallista liiketoimintaa ja jokainen mediaorganisaatio haluaa tavoitella mahdollisimman suurta voittoa. Nykyään samoihin mediaorganisaatioihin tai konserneihin kuuluu niin sanoma- kuin aikakauslehtiäkin, televisio- ja radiokanavia sekä erilaisia verkkopalveluita. Erityisesti erilaiset verkkopalvelut ovat julkaisevat uutisia ja juttuja jatkuvasti. Tavoitteena onkin saada kuluttajien tietoon asioita mahdollisimman nopeasti. Nopeuden ja kilpailun myötä median toimitukselliset resurssit ovat supistuneet ja julkisuuteen saattaa päätyä myös sellaista tietoa jonka osalta ei ole riittävästi suoritettu lähdekritiikkiä. (Seppänen & Väliverronen 2014, 147.) Laura Juntunen (2011) on tutkinut, miten suuri osa julkaistuista uutisista pohjautuu tarjottuun materiaaliin ja millainen merkitys uutistoimistoilla ja muulla medialla on tietolähteenä. Tutkimuksen mukaan noin kolmannes suomalaisessa valtamediassa julkaistuista uutisista pohjautuu tarjottuun aineistoon ja noin viidennes jutuista oli kopioitu tiedotteesta. Tiedotteet menevät helpoiten läpi juuri verkkoversioihin. Verkossa myös kierrätetään toisilta medioilta lainattua materiaalia; joka viides uutinen oli lainattu toiselta medialta. (Emt., 54.) Liiketoiminnalle haasteita tuo se, että erilaiset mediat ja joukkoviestintä ovat niin pirstaloituneita, että niiden yleisöä eli kuluttajia on vaikea hallita. Joukkoviestimet ja media joutuvat kilpailemaan kuluttajista, koska kuluttajilla on lukuisia vaihtoehtoja mistä he hakevat tietoa ja uutisia ympäröivästä yhteiskunnasta. Mediaorganisaatiot ovat muuttuneet enemmän kysyntälähtöiseksi ja luonnollisesti mitä enemmän kysyntää saadaan aikaiseksi, sen parempi. Vain ne mediaorganisaatiot, jotka pystyvät tuottamaan lukijoita kiinnostavia uutisia ja muita journalistisia sisältöjä pärjäävät mediamarkkinoilla. (Seppänen & Väliverronen 2014, 127, 134–136, 145.)

Mediassa siis taistellaan siitä kuka saa aikaiseksi mahdollisimman myyvän ja huomiota herättävän jutun taikka uutisen. Monet journalismin ja median tutkijat ja asiantuntijat ovat todenneet (mm. Kuutti 2008, 16–17; Juholin 2013, 288), että negatiivinen julkisuus myy aina paremmin kuin positiivinen. Negatiiviset tapahtumat etenevät nopeasti ja odottamattomasti mediassa, kielteinen asia on medialle helppo esittää ja yleisölle seurata. Erityisesti viranomaistoimintaan liittyvät tahalliset tai tahattomat laiminlyönnit ovat uutisarvoltaan suuria. (Kuutti 2008, 16–17.) Tästä syystä julkisuudessa voi huomattavasti helpommin maineen kannalta saada negatiivista julkisuutta kuin positiivista. Fombrun ja Shanley (1990) ovat tutkineet mediajulkisuuden vaikutusta maineeseen. Heidän tutkimuksessa huomattavaa oli, että kaiken kaikkiaan intensiivisellä mediajulkisuudella oli negatiivinen vaikutus organisaation maineeseen. Median rooli on merkittävä maineen kannalta, koska julkisuudessa voidaan organisaatiosta korostaa tiettyjä haluttuja teemoja sekä vahvistaa jo olemassa olevia myönteisiä tai kielteisiä käsityksiä, joita organisaatioon liitetään. (Emt., 253.)

Mediakokemuksessa tunteet ja faktat sekoittuvat helposti toisiinsa (Seppänen & Väliaverronen 2014, 30). Ihmiset havainnoivat ja muodostavat käsityksensä asioista ja ympäröivästä maailmasta pitkälle mediasta saamien tietojen perusteella (Juholin & Kuutti 2003, 10). Media antaa pinnan, joka kautta ihmiset voivat peilata omia ajatuksia, arvoja ja elämäntapoja. Median kautta välittyvä todellisuus rakentaa yksilöiden ja yhteisöjen identiteettiä. (Seppänen & Väliaverronen 2014, 43.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että maineen rakentuminen olisi jonkinlaista julkisuuspeleä. Media ja julkinen kuva ovat yksi ulottuvuus maineen muodostumisessa. Tosin hyvin tärkeä sellainen, koska elämme me hyvin meditoituneessa yhteiskunnassa. Seppänen ja Väliaverronen (2014, 10, 170) väittävät, että pitkälle kehittyntä länsimaista yhteiskuntaa ei voi ymmärtää ottamatta huomioon mediaa ja sen vaikutusta yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa. Medialla on valtaa ja kykyä luoda sekä määritellä yhteiskunnallisesti tärkeitä puheenaiheita. Ihmisten elämä ja tietolähteet nojautuvat yhä enemmän medioihin. Median merkitys asioille on valtava, tästä syystä näenkin tärkeäksi ottaa tarkasteluun myös yhden mediassa toimivan ryhmän, toimittajien, näkemyksen lastensuojelusta mukaan tähän tutkielmaan.

Media on siis kolmannen tason kohtaamista, jonka vaikutusta oleellisena asiana maineen rakentumiseen ei voi mitenkään kiistää. Median kautta muodostuu myös organisaation julkisuuskuva, tästä syystä julkisuuskuva ja viestintä ovat laitettu hyvin lähekkäin kuviossa 2. Viestintä vaikuttaa oleellisesti julkisuuskuvaan ja julkisuuskuva sekä viestintä maineeseen. Maineen kannalta olisi paras vaihtoehto pyrkiä välttämään kielteistä mediajulkisuutta. Huonoa mainetta on kuitenkin turha yksin laittaa median syyksi, koska media ei tarkoituksella vainoa ketään kertomalla jatkuvasti negatiivisia asioita jostain tietystä kohteesta. (Kuutti 2008, 18). Maine syntyy kuitenkin kaikissa erilaisissa organisaation ja sen sidosryhmien vuorovaikutustilanteissa eikä pelkästään median ja kuluttajan kohtaamisissa. Parhaita vuorovaikutustilanteita ja kohtaamisia ovat ensimmäisen tason kohtaamiset, joissa ihmiset voivat omien kokemusten kautta suoraan tehdä tulkintoja organisaatiosta mielikuviansa tueksi. Kaikissa kohtaamisissa kuitenkin organisaatiossa tehdään tulkintoja jotka muovaavat organisaatiosta muodostuvia mielikuvia. Näiden mielikuvien kautta muodostuu organisaation maine. Maineen hallinnassa ja rakentamisessa ensisijalla on ihmisten aktiivinen panos ja vuorovaikutus heidän välillä. Kuten aikaisemmin tuli esille, hyvä maine ei kuitenkaan synny ensisijaisesti viestinnän kautta, vaan viestintä, kohtaamiset ja vuorovaikutustilanteet vaativat pohjalle tekoja joista kerrotaan. Organisaatiolla pitää olla hyviä arvoja joita se muuttaa todellisuudeksi teoissaan ja tämän jälkeen todellisuudesta ja hyvästä toiminnasta on osattava kertoa muille. (Aula & Heinonen 2002, 52, 90, 151.)

Tekojen ja hyvän toiminnan pohja lähtee organisaation sisältä, kuten myös maineen rakentumisen ensimmäinen palikka. Maineen rakentumisen ensimmäisenä palikkana organisaation pitää oivaltaa oma asema osana ympäröiviä olosuhteita ja yhteiskuntaa. Tämän lisäksi organisaation sisäiset arvot pitävät olla kunnossa. Arvojen pitää nivoutua saumattomasti organisaation johtamiseen kuin myös koko henkilöstöön. Organisaation pitää olla sisältä kunnossa ennen kuin voidaan kuvitella, että hyvä maine kantaa ulkopuolisille. Tästä syystä organisaation identiteetti voidaan mieltää maineen ytimeksi. Hyvät työntekijät ovat maineenrakentumisen kannalta olennaisessa asemassa, koska jokainen organisaatiossa työskentelevä antaa tahtoen tai tahtomattaan panoksensa maineen rakentumiseen, ylläpitämiseen, vahvistamiseen ja yhtäläillä heikentämiseen. Maineen rakentuminen ja hallinta kuuluvat organisaation jokaiselle työntekijälle. Organisaation julkinen kuva voi olla kuinka siloinen tahansa, mutta maine rapautuu, jos henkilöstö voi huonosti ja se kertoo pahoinvoinnista ulospäin. Organisaation oma väki on maineen tärkeimpiä välittäjiä. Vasta sen jälkeen maineen ydin eli henkilöstö voi hyvin voidaan alkaa viestittää arvoja ja toimintatapoja kaikkiiin suuntiin, niin yhteistyötahoille, asiakkaille kuin mediaankin. (Aula & Heinonen 2002, 37, 207–209, 212.) Tästä syystä on tärkeä tarkastella millaisia ajatuksia lastensuojelun sisäpiiri liittyy lastensuojeluun.

Maine on myös aika, paikka ja kulttuurisidonnaista. Aula ja Heinonen (2002, 38–45) tarkoittavat tällä sitä, että tietyssä ajassa, paikassa ja kulttuurissa erilaisilla asioille annetaan erilaisia painoarvoja. Erilaiset kulttuuriin, aikaan ja paikkaan sidotut arvot vaikuttavat siihen, että sama asia voidaan esimerkiksi erilaisessa kulttuurissa kokea toisenlaiseksi. Esimerkiksi tyttöjen ympärileikkaukset ovat joissain Afrikan maissa, etenkin Somaliassa, kulttuurinen yhteisöllinen tapa, mutta länsimaissa tyttöjen ympärileikkaus nähdään silpomisena, yleisesti paheksuttuna, laissa kiellettynä tapana, törkeänä pahoinpitelynä. Myös suomalainen lastensuojelu voisi saada joidenkin toisten kulttuurien edustajien näkökulmasta hyvin erilaista painoarvoa. Aikasidonnaisuutta mielestäni ilmentää hyvin se, millä tavalla lastensuojelusta keskusteltiin julkisuudessa Vilja-Eerikan kuoleman jälkeen.

Esimerkkinä aikasidonnaisuudesta on myös Lundströmin (2001) tutkimus, jossa hän on tutkinut lastensuojelun imagoa ja median suhdetta. Lundström seurasi ruotsalaisen lehdistön uutisointia lastensuojelusta neljän kuukauden ajan. Yllättäen tuona ajanjaksona lastensuojelun uutisointi Ruotsissa oli enemmän positiivista tai neutraalia kuin negatiivista. Lundströmin tutkimusjakson aikana ei Ruotsissa ollut yhtään lastensuojeluskandaalia, minkä Lundström uskoi pitkälti

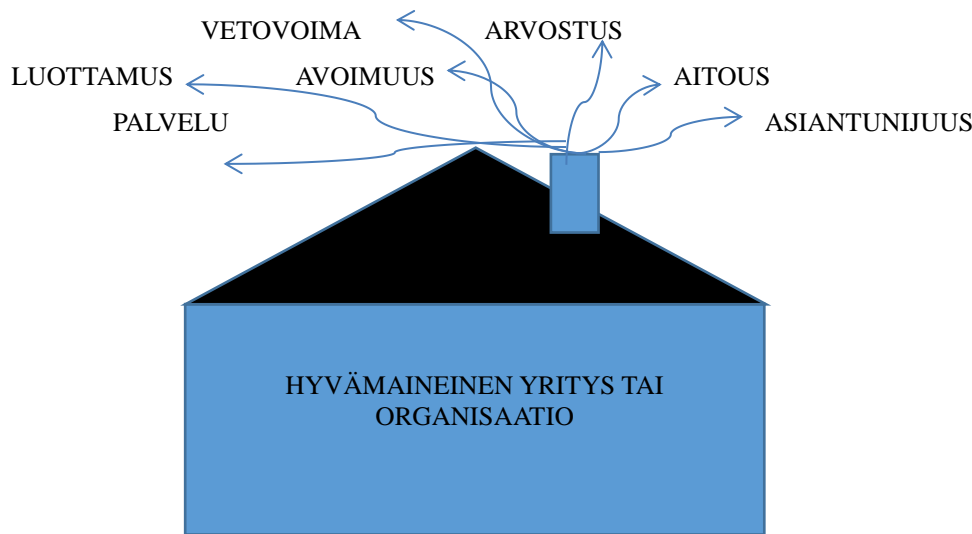
vaikuttaneen siihen, että uutisointi oli positiivisempaa. Skandaalit ovat Lundströmin (2001, 225–254) mukaan siinäkin erityisiä, että niistä kerrotaan usein pitkän ajanjakson ajan, niitä luetaan ja ne muistetaan.

3.3 Maineen ulottuvuudet ja hyvän maineen merkitys

Maineeseen koostuu aina erilaisista uskomusten kokonaisuuksista. Nämä uskomukset pitävät aina sisällään jonkinlaisen arvioinnin kohteen arvosta, hyvyydestä taikka huonoudesta (Aula & Heinonen, 2002, 36). Organisaatiota arvioitaessa kiinnitetään huomiota erilaisiin osatekijöihin, joiden avulla arvotetaan yritystä taikka organisaatiota hyväksi taikka huonoksi. Näitä osatekijöitä muun muassa Formbrun ja van Riel (2004, 85–86) sekä Luoma-Aho (2008, 452–453; 2007, 16–17) nimittävät maineen ulottuvuuksiksi. Erilaista organisaatioon liitettävistä ulottuvuuksista koostuu organisaation maine ja ne auttavat tutkijaa lähestymään mainetta ja jakamaan sen eri osa-alueisiin (Formbrun & Gargberg 2000,13).

Formbrun ja Garberg (2000, 13) ovat esitelleet kuusi maineen ulottuvuutta; organisaation vetovoima, tuotteet ja palvelut, taloudellinen suorituskyky, visiot ja johtaminen, työympäristö ja yhteiskuntavastuu. Formbrun on van Rielin (2004, 87–101) tuoneet esille, että maine rakentuu näkyvyyden, yksilöllisyyden, aitouden ja avoimuuden tai läpinäkyvyyden kautta. Vilma Luoma-Aho on tutkinut suomalaisia julkisen sektorin mainetta (2008) sekä suomalaisen sosiaalialan mainetta (2007). Julkisen sektorin mainetta tutkimuksessa maineen ulottuvuudeksi nousivat asiantuntijuus, luottavuus, palvelu, arvostus ja tehokkuus (Luoma-Aho 2008, 452–453). Sosiaalialan mainetutkimuksessa ulottuuksiksi nousivat palvelu, vastuu, vetovoima ja arvostus (Luoma-Aho 2007, 16–17). Näistä erilaisista ulottuvuuksista voidaan huomata, että erilaisten organisaatioiden mainetta tutkittaessa ulottuvuudet voivat koostua eri asioista. Formbrunin ja Garbergin (2000) ulottuvuudet on kehitetty yksityisiä voittoa tavoittelevia yrityksiä tai organisaatioita ajatellen. Vastaavasti julkisen sektorin mainetta mitattaessa huomiota pitää kiinnittää erilaisiin asioihin.

Kuvio 3. Maineen ulottuvuudet.



Maineen ulottuvuudet ovat kuin savua, joka tupruaa ulos hyvämaineisen yrityksen tai organisaation savupiipusta. Ne ovat asioita tai tekijöitä, joita organisaatioon liitetään silloin, kun sitä arvioidaan. Maineen ulottuvuudet ovat siis tekijöitä joiden perusteella organisaatiota arvotetaan (Fombrun & Garberg 2000,13). Erilaisten yritysten ja organisaatioiden savupiipuista tupruaa erilaista savua sen mukaan millaisiksi ne arvioidaan ja mitä niiltä oletetaan.

Luottamus on ulottuvuus, jota muun muassa Fombrun (1996, 60–62) on painottanut hyvän maineen kulmakivenä. Fombrun ja van Riel (2004) ja Luoma-Aho (2007) eivät ole maineen ulottuvuudeksi erikseen maininneet luottamusta. Fombrun ja van Riel (2004, 94) pitävät avoimuutta luottamuksen ytimenä ja avoimuus muodostaa niin luottamuksen kuin maineenkin perustan. Luoma-Aho (2007) taas on nähnyt ulottuvuuden vastuu sisältävän luottamuksen. On luottamus sitten avoimuutta, vastuuta tai jotakin muuta, se on maineen muodostamisen tärkein elementti. Maine on luottamusta. (Aula & Heinonen 2002, 66; Fombrun 1996, 60–62.)

Fombrun (1996, 60–62) on tarkastellut luottamusta neljästä eri luottamusperiaatteen näkökulmasta, joiden toteutuessa organisaation on mahdollista saavuttaa hyvä maine. Nämä periaatteet ovat ”*reliability*” eli organisaation pitää olla asiakkaiden silmissä luotettava, ”*credibility*” investoijat ja tavarantoimittajat vaativat uskollisuutta, ”*trustworthiness*” organisaation työntekijät odottavat organisaation olevan luottamuksen arvoinen sekä ”*responsibility*” eli yhteisö odottaa organisaation

tunnistavan sosiaalisen- ja ympäristövastuunsa omalla toiminta-alueellaan. (Emt., 60–62.) Eli hyvän maineen perustaksi luottamus pitää saavuttaa niin asiakkaiden, yhteistyötahojen, työntekijöiden kuin koko yhteisönkin silmissä. Luottamuksen saaminen ei ole helppo tehtävä, se vaatii jatkuvia hyviä tekoja ja toimintatapoja (Aula & Heinonen 2002, 66.)

Jaakko Lehtonen (2001, 60–66) on korostanut luottamuksen ja maineen välistä suhdetta. Luottamus sekä hyvä maine johtavat moniin konkreettisiin hyötyihin, kun taas luottamuksen puute tai huono maine toimivat juuri päinvastoin. Mitä luotettavampi organisaatio on, sitä helpommin siitä kuullut hyvät asiat uskotaan todeksi ja vastaavasti epäluotettavasta organisaatiosta huonot asiat (Fombrun 1996, 62). Sekä yksittäinen henkilö, että koko organisaatio voi kasvattaa luottamustaan avoimuudella, rehellisyydellä sekä vastuunottamisella (Lehtonen 2001, 65). Aula ja Heinonen (2002, 245) painottavat, että mahdollisimman avoin hallinnointi- sekä työskentelytapa luovat luotettavuutta. Eli luottamus lähtee rakentumaan avoimuuden ja rehellisyyden kautta. Luottamusta on kuitenkin turha kuvitella rakentavansa helposti tai pienessä ajassa. Luottamuksen syntyminen vaatii laajan vuorovaikutusprosessin, samalla tavalla kuin maineen rakentuminenkin.

Hyvä maine ja luottamus johtavat moniin konkreettisiin hyötyihin. Hyvä maine ja luottamus ovat tärkeitä julkiselle sektorille sekä voittoa tavoitteleville yrityksille. Erilaiset organisaatiot ehkä hakevat hyvästä maineesta erilaista hyötyä ja sille on erilainen arvo. Samantekevää maineen ei kuitenkaan kuuluisi olla kenellekään. Julkisille organisaatioille maine on erityisen tärkeä, koska niiden tehtävä on toimia demokratian toteuttajina ja palvella kansalaisten tarpeita (Luoma-Aho 2007, 5). Tämä mielestäni kulminoituu juuri luottamukseen. Kaikkien henkilöiden on luotettava siihen, että asiat saadaan hoidettua asianmukaisella tavalla. Aula ja Heinonen (2002, 64) vertaavat hyvän maineen vaikutuksia magneettiin: se vetää puoleensa asiakkaita ja tärkeitä sidosryhmiä. Mitä parempi maine, sitä todennäköisemmin oman henkilöstö, kuluttajat, sijoittajat, rahoittajat ja media tekevät päätelmiään ja tulkintojaan yrityksen tai organisaation hyväksi. Ja kääntäen mitä huonompi maine, sitä luotaantyöntävämpänä yritystä pidetään ja sitä vähemmän sen kanssa halutaan olla tekemisissä. Hyvä maine lisää asiakkaiden yritystä tai organisaatiota kohtaan tuntemaa luottamusta. Hyvämaineinen yritys tai organisaatio on myös työntekijöiden ensimmäinen valinta. Hyvä maine auttaa siis rekrytoimaan parhaat työntekijät sekä pitämään talossa jo oleva parhaan mahdollisen osaamisen. (Aula & Heinonen 2002, 64–65, 223). Toisin sanoen hyvä maine merkitsisi lastensuojelullekin kaikilla osa-alueilla suotuisampia toimintaedellytyksiä.

3.4 Yhteenveto

Tässä työssä maine nähdään organisaation työntekijöiden, kansalaisten ja yhteistyökumppaneiden kokonaiskuvana organisaatiosta ja sen vetovoimaisuudesta. Maine koostuu mielikuvien, imagojen sekä tekojen ja toiminnan summasta, joiden kautta rakentuu myös hyvä tai huono maine. Maineen rakentumiseen vaikuttavat myös viestintä sekä organisaation identiteetti. Hyvistä teoista tai toiminnasta ei ole mitään hyötyä, jos siitä ei kerrota muille. Tästä syystä viestintä ja julkisuus ovat maineen rakentumisen kannalta tärkeitä tekijöitä. Viestintää pitää olla kaikilla kohtaamisen tasoilla. Maineen rakentumisen ensimmäinen palikka lähtee kuitenkin organisaation sisältä, sisäisistä arvoista ja henkilöstön hyvinvoinnista.

Tässä työssä käsitän lastensuojelun maineen kokonaiskuvana, johon vaikuttavat työntekijöiden, kansalaisten ja yhteistyökumppaneiden mielikuvat, lastensuojelun identiteetti ja imago, lastensuojelun julkisuuskuva ja teot, joita lastensuojelussa on tehty. Toisena hetkenä maine voi olla parempi kuin toisena, samoin toisessa kulttuurissa jonkun organisaation maine voidaan nähdä erilaisena, koska maine on aina arvosidonnaista.

Maine koostuu erilaisista ulottuvuuksista. Ulottuvuudet ovat niitä tekijöitä joita organisaatioon liitetään silloin kun sitä arvioidaan. Organisaation maine on moniulotteista ja erilaisiin organisaatioihin liitetään erilaisia ulottuvuuksia. Tärkein maineen ulottuvuus on luottamus, jonka voi mieltää avoimuudeksi, vastuullisuudeksi ja rehellisyydeksi. Hyvä maine luo suotuisia toimintaedellytyksiä kaikilla osa-alueilla. Hyvän maineen avulla saadaan rekrytoitua parhaat, sitoutuneen henkilöstön, lisäämään luottamusta asiakkaisiin ja tekemään tuloksellista työtä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esittelen tutkimustehtäväni, millaisilla tutkimusmenetelmillä ja aineistolla lähestyn tutkimustehtävääni. Käyn myös läpi aineistoni analyysiä sekä eettisyys ja luotettavuus kysymyksiä.

4.1 Tutkimustehtävä

Tämän pro gradu-tutkielman aineisto on vastaajamäärällisesti sekä kyselylomakkeen laajuuden vuoksi hyvin suuri. Aineistosta olisi mahdollista saada hyvin monenlaisia vertailukohteita ja selvittää myös lastensuojelusta käytettävissä olevan tiedon rakentumista ja sen vaikutusta maineeseen. Pro gradu-tutkimukseksi aineisto on poikkeuksellisen laaja ja tästä syystä kaikkien kyselylomakkeessa kysyttyjen asioiden analysointi ja läpikäyminen ei ole mahdollista tämän työn puitteissa. Tarkoituksena on käydä aineistoa läpi niiltä osin, joilla voin luotettavasti selvittää millainen maine lastensuojelulla. Tarkastelen vastaajaryhmiä sekä yhdessä että erikseen. Muiden taustamuuttujien osalta en tilanrajallisuuden vuoksi aineistoa lähde tarkastelemaan. Muiden taustamuuttujien tarkastelu ei myöskään toisi lisäarvoa tutkimuskysymyksiini vastaamisessa.

Tämän työn tavoitteena on selvittää, millainen maine lastensuojelulla on sosiaalityön opiskelijoiden, toimittajien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mukaan ja millä tavalla eri vastaajaryhmien vastaukset eroavat toisistaan.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Millainen maine lastensuojelulla on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden, sosiaalityön opiskelijoiden ja toimittajien mukaan?

2. Miten näkemykset eroavat eri vastaajaryhmien välillä?

Hypoteesina on, että lastensuojelulla on huono maine, koska useimmiten julkisessa keskustelussa lastensuojeluun liitetään negatiivisia asioita (Heino 2014, 2). Samasta syystä uskon, että toimittajat arvioivat lastensuojelua negatiivisemmin kuin muut vastaajaryhmät. Oletukseni mukaan toimittajien negatiivisemmat ajatukset perustuvat myös siihen, että heidän näkemyksensä perustuvat rajalliselle

tiedolle. Toisin sanoen toimittajat tuntevat niin sanotun lastensuojelun pahan, mutta hyvistä asioista heillä ei ole riittävästi tietoa, koska lastensuojelun viestintä on heikkoa. Sosiaalityön opiskelijoiden uskon arvioivan alaa kaikkein positiivisimmin, koska he eivät oletukseni mukaan ole kohdanneet lastensuojeluun työnä kohdistuvaa painetta fyysistä, psyykkistä ja moraalista painetta, vaan enemmänkin opintojen kautta kohdanneet lastensuojeluun liittyvää hyvää.

4.2 Kvantitatiivinen kyselytutkimus aineiston keruu menetelmänä

Tieteelliset tutkimukset voidaan karkeasti jakaa joko kvalitatiivisiin eli laadullisiin tutkimuksiin taikka kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin. Kvantitatiivista tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimitystä tilastollinen tutkimus. Molemmilla tutkimussuuntauksilla on erilaiset lähtökohdat ja tavoitteet. Omaa tutkimuskysymystäni lähestyn kvantitatiivisen tutkimussuuntauksen kautta, koska tällöin minun on mahdollista saada huomattavasti suurempi tutkimusaineisto. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään usein prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä, ja asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ollaan usein kiinnostuneita numeerisiin tuloksiin perustuvan ilmiön selittämisestä kuten erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista ja vertailusta (Heikkilä 2014, 15.) Kvantitatiivinen tutkimus ei ole kuitenkaan pelkkää numeroiden pyörittelyä. Tilastollisten menetelmien käyttö tieteellisessä argumentoinnissa on tilastollisen päättelyn, tulkinnan ja teoreettisen selittämisen välistä vuoropuhelua. Numeroiden kautta syntyvät tulokset pitää siis osata yhdistää uskottavaan tulkintaan ja tulkinnasta teoreettiseen selittämiseen. (Ketokivi 2015, 5, 7, 19.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai aineiston voi kerätä itse esimerkiksi kyselylomakkeella (Heikkilä 2014, 16). Asioiden määrällinen tutkimus edellyttää, että asioita voidaan mitata erilaisilla mittareilla (Vehkalahti 2008, 12). Kyselylomake on yksi mittareiden muodostuksen väline. Kyselylomake, valmiine vastusvaihtoehtoine, on yksi yleisesti käytetty kvantitatiivisen aineiston keruumenetelmä (Heikkilä 2014, 15). Kyselytutkimuksessa mittarit muodostuvat kysymysten ja väitteiden kokoelmasta, joilla voidaan mitata erilaisia moniulotteisiakin ilmiöitä (Vehkalahti 2008, 17). Kyselytutkimuksessa kiinnostuksen kohteet ovat yleensä abstrakteja, mutta niiden mittaus edellyttää konkreettisia kysymyksiä ja väitteitä. Käsitteet on siis työstettävä ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon. Usein mitattavat ilmiöt ovat myös moniulotteisia, joten moniulotteisuus on purettava, jotta niitä pystyy mittaamaan. (Emt., 18–19). Esimerkiksi maine on hyvin laaja moniulotteinen

yläkäsité, joka koostuu monista asioista, kuten luvussa 3.3 olen esitellyt.

Kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Kyselylomake on syytä suunnitella huolellisesti, koska koko tutkimuksen onnistuminen riippuu mitä suurimmassa määrin kyselylomakkeesta. Ratkaisevaa on, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökulmat. (Vehkalahti 2008, 20.) Määrällisessä kyselytutkimuksessa asioita esitetään sanallisesti, mutta vastaukset ilmaistaan numeerisesti, joten kyselytutkimuksella kerätty aineisto koostuu pääosin mitatuista luvuista ja numeroista. Samassa tutkimuksessa voidaan hyödyntää myös laadullisia lähestymistapoja esimerkiksi avointen, sanallisten kysymysten muodossa. (Emt., 12–13.)

Tässä työssä aineisto on kerätty itse kyselylomakkeella. Kyselylomakkeita ja sitä kautta mittareita voidaan rakentaa itse tai soveltaa valmiita aiemmin käytettyjä kyselylomakkeita (Vehkalahti 2008, 12). Itse olen tässä työssä päättänyt käyttämään valmiita mittareita ja käyttämäni kyselylomake perustuu pääasiassa Vilma Luoma-Ahon (2007) sosiaalialan mainemittariin. Kyselylomakkeeseen on haettu vaikutteita myös Lastensuojelun keskusliiton imago tutkimuksessa käytetystä kyselylomakkeesta. Kyselylomakkeella tapahtuva aineiston keruun suunnittelu edellyttää kirjallisuuteen tutustumista, tutkimusongelman pohtimista sekä täsmentämistä, erilaisten käsitteiden määrittelyä ja tutkimusasetelman valintaa (Heikkilä 2014, 46). Oma prosessini sopivan kyselylomakkeen löytämiseen ja muokkaamiseen ei ollut yksinkertainen.

Ryhdyin rakentamaan kyselylomaketta tutustumalla kirjallisuuteen maineesta ja tätä kautta määrittelemään erilaisia käsitteitä siitä mitä maine on ja millaisia erityishuomioita lastensuojelun maineen mittaaminen voisi tuoda. Kirjallisuuteen tutustuminen sai minut vakuuttuneeksi siitä, että mainetta on luotettavinta lähteä tutkimaan valmiin kyselylomakkeen avulla. Pohdin millaisia ulottuvuuksia lastensuojelun maine voisi pitää sisällään ja listasin ne. Tämän jälkeen lähdin etsimään tähän työhöni sopivaa valmista kyselylomaketta, joka sisältäisi määrittelemäni ulottuvuudet. Löysin 90-luvulla Lastensuojelun Keskusliiton teettämän, mutta julkaisemattoman lastensuojelun imago tutkimuksen. Tilasin tutkimuksen ensin Lastensuojelun Keskusliiton arkistosta siinä toivossa, että siitä olisi löytynyt tutkimuksessa käytetty kyselylomake. Kyselylomaketta ei ollut, joten olin yhteydessä suoraan Lastensuojelun keskusliittoon ja tiedustelin asiaa. Kävin marraskuussa 2014 tutustumassa tutkimukseen liittyneeseen aineistoon ja sain sitä kautta tiedon kyselylomakkeesta, jota oli käytetty tutkimuksessa. Kysely ei sellaisenaan kuitenkaan palvellut omaa tarvetani.

Lastensuojelun keskusliiton imagotutkimuksen tutustumisen aikoihin löysin myös Vilma Luoma-Ahon (2007) sosiaalialan mainemittarin. Mainemittari tuntui palvelevan tutkimusaiheeseeni ja -ongelmaani liittyviä tekijöitä. Vilma-Luoma Aho on pitkän linjan julkisen sektorin mainetutkija, joten luotettavuus hänen mainemittarinsa toimivuuteen on suuri. Lisäksi lastensuojelu on osa sosiaalialaa, joten siinä käytetyt kysymykset vastasivat hyvin tarvettani. Halusin kuitenkin kyselylomakkeeseen vähän enemmän lastensuojelun näkökulmaa, joten hyödynsin muutamia kysymyksiä Lastensuojelun Keskusliiton lastensuojelun imagotutkimuksesta. Tässä työssä käytetty tutkimusaineisto on siis kerätty kyselylomakkeella, joka perustuu pääasiassa Vilma Luoma-Ahon sosiaalialan mainemittariin. Kyselylomakkeeseen on haettu vaikutteita myös Lastensuojelun keskusliiton imagotutkimuksessa käytetystä kyselylomakkeesta. Kyselylomake on tutkimuksen liitteenä (Liite 1).

Kyselylomakkeessa on käytetty sekä numeroista ja luvista koostuvia väittämiä kuin sanallisia kysymyksiä, joiden vastauksia olisi mahdollista analysoida laadullisilla menetelmillä. Mutta kuten Vehkalahti (2008, 13) toteaa, sanallisista kysymyksistä saatuja vastauksia voidaan tiivistäen esittää määrällisillä menetelmillä. Itse olen sanallisilla kysymyksillä hakenut mahdollisuutta päästä syvemmälle lastensuojeluun ilmiönä; millaiseksi lastensuojelu käsitetään ja miten lastensuojelua pitäisi tuoda julkisuuteen. Näiden kautta pystyn peilaamaan sitä miksi lastensuojelulla on sellainen maine kuin sillä on eri vastaajaryhmien mielikuvissa. Sanalliset vastukset ovat työläämpiä käsitellä, mutta niillä saatetaan saada tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa, joka voisi jäädä muuten kokonaan havaitsematta (Emt., 25).

Vaikka kyselylomakkeena käytettäisiin valmiiksi käytettyjä lomakkeita, ne on aina syytä testata etukäteen (Vehkalahti 2008, 48). Itse testasin kyselylomaketta muutamilla tuttavillani, jotka eivät tunne lastensuojelua alana. Tämän lisäksi kyselylomaketta kommentoitiin muiden opiskelijoiden toimesta gradun ohjausryhmässä. Kyselytutkimusten huono puoli on ehdottomasti se, että vastausprosentit saattavat jäädä pieniksi, koska erilaisten kyselyjen määrä on jatkuvasti lisääntynyt (Emt., 48). Aineistoa kerätessä vastaajille täytyy selvittää myös tutkimuksen tarkoitus ja käyttötapa (Heikkilä 2014, 29). Saatekirje on hyvä tapa saada vastaajien kiinnostus tutkimuksen aiheeseen. Saatekirjeessä voidaan kertoa myös tutkimuksen taustasta. Saatekirje on kyselytutkimuksen julkisivu ja sillä on merkitystä, millainen saatekirje tutkimuksen mukana lähetetään. (Vehkalahti 2008, 4–748.) Itse lähetin pyynnön tutkimukseen osallistumisesta saatekirjeen muodossa, jossa oli kertonut tähän työhön liittyvät keskeisimmät asiat. Vastaajilla oli

myös mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä sähköpostitse ja joitakin lisäyhteydenottoja sain.

4.3 Tutkimusaineisto

Kyselyn kohderyhmäksi olen valinnut sosiaalityönopiskelijat, lastensuojelun sosiaalityöntekijät sekä toimittajat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät olen valikoinut siksi, että maineen ydin lähtee aina organisaation sisältä, tästä syystä on tärkeä tietää miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvottavat työtään. Sosiaalityön opiskelijat voidaan myös tavallaan nähdä sisäpiirinsä, koska osa heistä tulee tulevaisuudessa työskentelemään lastensuojelussa. Lastensuojelun maine houkuttelee opiskelijoita tulevaisuudessa töihin joko lastensuojeluun tai ensisijaisesti jonnekin muualle. Tästä syystä on tärkeä tietää millaisia ajatuksia sosiaalityön opiskelijat liittävät lastensuojeluun. Toimittajat ovat valikoituneet kohderyhmäksi siksi, että tänä päivänä merkittävä rooli tiedon, tarinoiden ja kertomusten levittämisessä on medialla. Puonin (2005, 338-339) mukaan media kertoo tällä hetkellä lastensuojelun tarinaa, koska lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät itse aktiivisesti osallistu julkiseen keskusteluun. Toimittajat edustavat julkisuuskuvaa sekä viestintää, jotka ovat tärkeitä tekijöitä maineen rakentumisessa.

Sosiaalityön opiskelijoita on lähestytty Sosnet-verkoston kautta. Sosnet-verkoston kautta tavoitetaan pääasiassa sosiaalityön jatko-opiskelijoita. Sosnet-verkostosta vastaava Sanna Lähtinen lähetti pyynnön kyselyyn vastaamisesta kuitenkin myös kaikkien yliopistojen yhteiskuntatieteiden tiedekuntiin, joissa opetetaan sosiaalityötä. Ei ole tarkkaa tietoa siitä, miten monelle eri opiskelijalle pyyntö kyselyyn vastaamisesta on mennyt. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yhteystietoja lähdin hakemaan kaupunkien internet sivuilta. Pyyntö kyselyyn osallistumisesta on lähetetty kaikkien Suomen kaupunkien sosiaalityöntekijöille joiden yhteystiedot ovat olleet kaupunkien internet sivuilta saatavissa. Lista kaupungeista liitteenä 3. Näiden kaupunkien lisäksi lähetin pyynnön kyselyn välittämistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille Helsingin kaupungin johtaville sosiaalityöntekijöille. Ei ole tietoa siitä, ovatko johtavat sosiaalityöntekijät välittäneet pyynnön lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Henkilökohtaisia sähköpostin välityksellä lähetettyjä pyyntöjä tutkielmaan osallistumisesta lähetin lastensuojelun sosiaalityöntekijöille yhteensä 354 kpl.

Toimittajia tavoittelin Kuka Media-hakemiston yhteystietojen avulla. Kuka Media-hakemisto sisältää lähes 4000 yhteystietoa eri medioihin. Täydensi yhteystietoja myös sanomalehtien internet-sivujen avulla. Alun perin valitsin kohderyhmäksi Suomen suurimpien, vähintään kuusi kertaa viikossa ilmestyvien sanomalehtien toimittajia. Helsingin sanomien, Iltasanomien ja Iltalehden

toimittajien yhteystietoja ei ollut Kuka Median-hakemistossa taikka internet sivuilla, joten lähtein pyynnön lehtien päätoimittajille välittää pyyntö kyselyyn vastaamisesta toimittajille. Tietoa siitä, onko viesti välitetty toimittajille, ei ole tietoa. Henkilökohtaisia sähköposteja toimittajille lähetin ensimmäisellä kierroksella 324 kpl. Vastauksia näistä pyynnöistä sain 40 kappaletta. Koska olin saanut mielestäni todella hyvin vastauksia niin sosiaalityön opiskelijoilta kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä, päätin kerätä myös toimittajien vastauksia vähän lisää. Laajensin toimittajien vastaajaryhmään kaikkiin Suomessa vähintään kuusi kertaa viikossa ilmestyvien sanomalehtien toimittajiin, joiden levikki on vähintään 25 000 kappaletta. Uudella kierroksella lähetin 145 henkilökohtaista pyyntöä kyselyyn osallistumisesta toimittajille, lisää vastauksia sain 5. Lehdet, joiden toimittajille on lähetetty pyyntö kyselyyn osallistumisesta liitteenä 4.

Aineisto kerättiin internetkysely Webropol-ohjelmalla. Internetkyselyohjelmien etu on se, että vastaukset tallentuvat tietokantaan ja aineiston käsittely tilasto-ohjelmilla on mahdollista heti aineiston keruun päätyttyä. Internetkysely on nopea tapa kerätä tietoa, kun kohderyhmälle lähetään vain saatekirje, jossa on linkki kyselyyn. Ei tarvita mitään erillisiä lomakkeiden postittamisia, jolloin myös osa vastaajista saattaa jättää osallistumatta kyselyyn postittamiseen liittyvän vaivannäön vuoksi. (Heikkilä 2014, 66.) Kyselyn mukana lähetettiin saatekirje (Liite 2).

Kyselyyn vastasi yhteensä 332 vastaaja, joista sosiaalityön opiskelijoita oli 102 kappaletta, toimittajia 45 kpl, lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä 112 kappaletta. Lisäksi kyselyyn oli vastannut 73 vastaajaa, jotka olivat luokitelleet itsensä ryhmään joku muu. Vastaajaryhmään, joku muu oli vastannut 3 lastensuojelun esimieheksi itsensä nimennyt sekä 11 sosiaalityön opiskelija, jotka toimivat viransijaisina lastensuojelussa. Nämä vastaajat nostin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmään. Lisäksi yksi henkilö ilmoitti olevansa sosiaalityön opiskelija ja työskentelevänsä aikuissosiaalityön puolelle, tämän vastaajan lisäsin ryhmään sosiaalityön opiskelija. Yhden toimittajan vastus piti hylätä, koska hän oli jättänyt lukuisiin kysymyksiin vastaamatta, joten hänen vastauksilla ei olisi ollut mitään lisäarvoa tuloksiin. Lopullinen aineisto (N = 273) pitää sisällään 103 sosiaalityön opiskelijaa, 44 toimittajaa sekä 126 lastensuojelun sosiaalityöntekijää.

4.4 Aineiston analysointi

Olen jakanut tämän luvun kahteen osaan, jotta lukijan on helpompi hahmottaa tutkimustulosten nousevan sekä tilastollisen aineiston tulosten, että avoimista kysymyksistä nousseiden vastausten

kautta. Tilastollisen aineiston analysointi, sekä avointen kysymysten analysointi ovat myös olleet kaksi erillistä prosessia.

4.4.1 Tilastollisen aineiston analysointi

Erilaisten tilastollisten menetelmien ja tutkimuksen kirjo on hyvin laaja ja edes tilastollisia tutkimuksen parissa työskentelevät ihmiset eivät tunne ja hallitse kaikkia analyysimenetelmiä (Ketokivi 2015, 25). Ei ole olemassa mitään ainoa oikeaa menetelmää käsitellä aineistoa (Heikkilä 2014, 3). Lisäksi ennen varsinaiseen aineiston analyysiin pääsyä tilastollisessa tutkimuksessa aineiston muodostaminen tai perustaminen tilasto-ohjelmaan vie oman aikansa. Perustamisvaihe on tärkeä vaihe ja se on tehtävä huolellisesti, koska tilasto-ohjelmaan perustettu aineisto on koko aineiston analyysivaiheessa olevan työskentelyn keskipiste (Vehkalahti 2008, 49). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja toisaalta myös aineiston käsittely ja analysointi ovat erillisiä vaihteita (Emt., 120).

Aineisto kerättiin Webropol-ohjelmalla ja aineiston analyysit suoritettiin SPSS-ohjelmaa hyväksi käyttäen. Webropolin yhtenä etuna on se, että aineiston perustaminen SPSS-ohjelmaan on helppoa, koska vastaukset olisi pystynyt siirtämään suoraan ohjelmaan. Aineiston siirto SPSS-tilasto-ohjelmaan ei sujunutkaan toivotulla tavalla ja jouduin syöttämään koko aineiston käsin. Tallensin ensin kaikkien vastaajien vastaukset tekstinkäsittelyohjelmaan ja tulostin ne (yhteensä 332 kpl). Tämän jälkeen syötin SPSS-ohjelmaan kaikki kohderyhmääni kuuluvien henkilöiden vastaukset (yhteensä 273 kpl). Aineiston syöttäminen käsin vei hyvin paljon aikaa, mutta auttoi heti saamaan vastaukset ohjelmaan, niin miten itse halusin ja havaitsemaan mahdollisia virheitä. Tämä helpotti analyysimenetelmien toteuttamista.

Aineiston perustamisen sekä esikäsittelyn jälkeen aloin tutustua siihen, mitä aineisto pitää sisällään. Tarkastelin muun muassa vastaajamääriä, ikä- ja sukupuolijakaumia. Tämä ei ole vielä mitään varsinaista tilastollisen aineiston analyysiä, vaan erilaisten tutkimuksen tunnuslukujen tarkistelemista. Vehkalahti (2008, 51) mukaan perusteellinen esikäsittely luo pohjan varsinaiselle analyysille ja se myös auttaa löytämään virheitä. Vasta huolellisen perustamisen ja esikäsittelyn jälkeen aloitin aineiston varsinaiseen analyysiin.

Tämän työn keskeisin osa oli yhteensä adjektiiviparit, yhteensä 36 kappaletta. Kaikki adjektiiviparit ovat nähtävissä liitteenä 1 olevasta kyselylomakkeesta. Suurin osa vastaajista vastasi kaikkiin

annettuihin väittämiin. Ainoastaan 19 vastusta kaikkein vastaajien kaikista adjektiivipareista jäi tyhjiksi. Nämäkin 19 tyhjää vastausta jakautuivat 16:sta eri adjektiiviparille ja kaikkien eri vastaajien kesken. Puuttuvia vastauksia oli siis hyvin vähän. Näistä adjektiivipareista loin pääkomponenttianalyysin avulla ulottuvuuksia, joiden avulla tässä työssä hahmotan lastensuojelun mainetta. Pääkomponenttianalyysi on analyysimenetelmä, jota voidaan soveltaa moneen erilaiseen aineistoon ja tutkimustyyppiin. Pääkomponenttianalyysi on sopiva analyysimenetelmä, kun tarkoituksena on ryhmitellä suuri joukko muuttujia muutamaan ryhmään ja näin vähentää tutkittavan ilmiön hajanaisuutta. Pääkomponenttianalyysin tarkoituksena on löytää suuresta määrästä informaatiota jotain sellaista yhteistä muuttujien väliltä, joka yhdistää useat muuttujat toisiinsa jollain teoriassa ja käytännössä toimivalla tavalla. (Metsämuurronen, 2002, 21.)

Ennen varsinaista pääkomponenttianalyysia pitää selvittää aineiston soveltuvuutta pääkomponenttianalyysiin ja tehdä muutamia esitöitä. Pääkomponenttianalyysissa, kuten monimuuttujamenetelmissä aineisto pitää olla normaalisti jakautunut eli vastausten jakaumien vinoudet ja huiput pitää olla itseisarvoiltaan ± 1 tai 2 välillä. Tämän lisäksi vastausten kolme keskilukua; keskiarvo, mediaani ja moodi, ovat lähellä toisiaan. Pääkomponenttianalyysi edellyttää myös riittävän isoa, vähintään 200 otoksen aineistoa, jotta tulokset olisivat luotettavia. (Metsämuurronen 2002, 10.) Tarkistin frekvenssijakaumat ja jakauman vinoudet ja huiput sekä keskiluvut, eli keskiarvon, medianin ja moodin. Tässä aineistossa kaikkien muiden adjektiiviparien vinoudet ja huiput olivat raja-arvojen sisällä, paitsi adjektiiviparien tarpeellinen/tarpeeton, liian paljon työntekijöitä/ liian vähän työntekijöitä sekä positiivinen julkisuuskuvane negatiivinen julkisuuskuva. Näiden adjektiiviparien keskiluvut olivat kuitenkin lähellä toisiaan ja näin ollen koen, että aineisto on riittävän normaalisti jakautunut pääkomponenttianalyysia varten. Otskoko kaikkien kysymysten kohdalla on riittävä.

Puuttuvat tiedot aineistossa pienentävät otoskokoja, koska pääkomponenttianalyysi huomioi vain vastaajat, joilla on vastaus kaikista väittämistä. Jotta aineisto ei pienene runsaasti, suositellaan korvaamaan yksittäisiä puuttuvia vastuksia keskiarvoilla. Mikäli jollakin vastaajalla on lukuisia puuttuvia vastauksia, nämä vastaajat kannattaa poistaa aineistosta kokonaan. (Metsämuurronen 2002, 10.) Tässä aineistossa oli yksi toimittaja, jolta puuttui useita vastuksia ja tämän poistin aineistosta kokonaan. Keskiarvokorvattuja väittämiä oli 19 kappaletta ja ne jakautuivat 16:sta adjektiiviparille. Keskiarvokorvatut väittämät liitteessä 5 Taulukko 1. Ennen varsinaiseen pääkomponenttianalyysiin siirtymistä tarkistin vielä, että muuttujien välillä esiintyy korrelaatiota, koska mikäli kaikki muuttujien väliset korrelaatiot ovat hyvin heikkoja, analyysiä on turha soveltaa

(Emt., 21). Aineistoissa oli paljon muuttujia, joiden väliset korrelaatiot olivat enemmän kuin 0,3, joten voidaan todeta aineiston soveltuvan pääkomponenttianalyysiin.

Tämän jälkeen vertailin ja aloin etsimään sopivaa komponenttien määrään, kokeillen ensin kahdeksaa, kuutta ja viittä eri komponenttia, mutta sisällöllisesti mielestäni neljä komponenttia olivat parempia kuin viisi, kuusi tai kahdeksan pääkomponenttia (rotatoitu korrelaatiomatriisi liitteessä 5 taulukko 2). Päädyin siis neljään lastensuojelun maineen ulottuvuuteen, jotka nimesin: vastuullisuus, palvelevuus ja auttavuus, avoimuus sekä houkuttelevuus ja arvostus. Adjektiiviparit moderni/vanhanaikainen sekä tunnettu ala/tuntematon ala pudotin pois ulottuvuuksista, koska ne eivät sisällöllisesti ja korrelaatioidensa perusteella sopineet mihinkään ulottuvuuteen riittävän hyvin.

Ennen lopullista jaottelua tarkistin korrelaatiomatriisin soveltuvuutta pääkomponenttianalyysiin Kaiser-Meyer-Olikin testi suurella sekä Barlettin testiarvolla. KMO-suureen arvo 0,6 tai suurempi ja Barlettin testin p-arvo ,005 tai pienempi voidaan todeta korrelaatiomatriisin soveltuvan pääkomponenttianalyysiin (Metsämuurronen 2002, 2023-24.) KMO-suureen arvo tässä työssä oli ,906 ja Barlettin testin p-arvo ,000 eli näiden arvojen mukaan korrelaatiomatriisi soveltuu pääkomponenttianalyysiin. Tarkastin myös kommunaliteettitaulukosta, että kaikki adjektiiviparit tulevat riittävän hyvin selitetyksi. Adjektiiviparien pitkäjänteinen/lyhytjänteinen ja suositeltava/ ei-suositeltavat palvelut kommunaliteetti oli ihan vähän alle 0,3 rajan, mutta säilytin ne silti ulottuvuuksissa, koska ne olivat vain hyvin vähän alle 0,3. Kommunaliteetti on silloin hyvä, kun se arvo on vähintään 0,3 (Emt., 23). Kommunaliteetti taulukko liitteessä 5 taulukko 3.

Ennen eri ulottuvuuksista summamuuttujien muodostamista tarkistin vielä kaikkien väittämien Gronbahin alfat, jotka olen tarkemmin esitellyt seuraavassa luvussa 4.5. Summamuuttuja on hyvä, kun sen Gronbahin alfa on suurempi kuin 0,6 (Metsämuurronen 2002, 25). Väittämien Gronbahin alfat olivat 0,898 ja 0,706 välillä joten ne olivat hyviä. Tarkastelin summamuuttujien soveltuvuutta tarkastamalla summamuuttujiksi muodostuvien väittämien keskinäiset korrelaatiot, jotka olivat kaikki riittävän hyviä summamuuttujien muodostamista varten. Summamuuttujien keskinäiset korrelaatiotaulukot liitteessä 5 taulukot 5-8). Soveltuvuuden todettua muodostin summamuuttujat, jotka kuvaavat maineen ulottuvuuksia; vastuullisuus, palvelevuus ja auttavaisuus, avoimuus ja houkuttelevuus ja arvostus.

Ulottuvuuksissa vastaajaryhmien vastausten välisiä eroja olen tarkastellut ensin Kruskal-Wallis testillä. Mikäli Kruskal-Wallis testin perusteella vastaajaryhmissä oli tilastollisesti merkittävää

eroa selvitin Mann-Whithey'n U-testin avulla minkä vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkittävää eroa. Nämä epäparametriset testit valitsin, koska kaikki muuttujat eivät olleet normaalisti jakautuneet ja vastaajamäärissä ryhmien välillä oli eroa (toimittajat-ryhmä noin puolet pienempi kuin muut ryhmät).

4.4.2 Avointen kysymysten analysointi

Kyselylomakkeessa olleet avoimien kysymysten (mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, tärkeimmät lastensuojelun palvelut ja miten lastensuojelun pitäisi kehittää tiedottamista) analysointi oli haasteellista, koska useat vastaajat kertoivat monia erilaisia asioita. Avokysymysten avulla voidaan lastensuojelun maineesta kuitenkin saada tietoa, jota pelkkien valmiiden vastausten kautta ei voi saada. Erityisesti ensimmäinen kysymys; mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, on varsin tärkeä, koska se esitettiin ennen väittämiä. Tämä kysymys antaa päällimmäisiä mielikuvia lastensuojelusta ja ne ovat kiinnostavia ja hyödyllisiä, koska niiden varaan rakennetaan mainetta. (vertaa Luoma-Aho 2007, 19.) Laadin kaikista avokysymyksistä erilaisia teemoja, joita vastauksista löytyi. Tein Excel-ohjelmalla taulukon, jossa olivat eri kysymysten teemat. Taulukkoon laitoin värikoodeilla rastin sen mukaan mitä teemoja kukin vastaaja oli kohderyhmän mukaan tuonut esille. Lopuksi laskin kaikki vastaukset yhteen teemoittain ja eri vastaajaryhmien kesken.

Vastaajille tuli mieleen sanasta lastensuojelu välillä hyvinkin pitkiä tarinoita. Pyrin niistä kaikista poimimaan ydin asiat ja laitoin ne kymmenen eri teeman alle. Lisäksi monille tuli mieleen yleisesti sanoja, lapsi, vanhemmat ja perhe, mutta tällaiset yksittäiset sanat jätin pois taulukosta. Ainoastaan yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. Samat vastaajat ovat voineet listata useitakin asioita, joita heille tulee mieleen sanasta lastensuojelu ja ne kaikki on huomioitu. Kymmenen asiaa, jotka vastaajille tulivat mieleen: 1) lastensuojeleminen, hyvinvoinnin turvaaminen ja lapsen edun toteuttaminen, 2) perheen/lapsen tukeminen/auttaminen 3) ristiriitaisuus, valta ja kontrolli, 4) vaativa, haastava, raskas työ, 5) kiire, resurssipula 6) huostaanotto ja sijaishuolto, 7) negatiivisuus, aliarvostettu, 8) tärkeä työ, 9) ennaltaehkäisevä työ ja erilaiset avohuollon tukitoimet, 10) juridinen, byrokraattinen työ.

Tärkeimpiä lastensuojelun palveluja oli hyvin monenlaisia. Useat vastaajat olivat listanneet hyvin monia eri palveluita ja ne kaikki on huomioitu. Vastaajista 19 jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Heistä 9 oli opiskelijoita, 3 toimittajia ja 7 sosiaalityöntekijöitä. Tärkeimpiin lastensuojelun palveluihin tuli kahdeksan eri teemaa 1) avohuollon tukitoimet, 2) sijaishuolto ja huostaanotto, 3) ennaltaehkäisevät palvelut, 4) ohjaus ja neuvonta, 5) taloudellinen tuki, 6) yhteistyö muiden tahojen

kanssa, 7) jotain muuta, 8) palvelu-/lastensuojelutarpeen arviointi.

Lastensuojelun tiedottaminen ja viestintä sai osakseen hyvin paljon erilaisia, lyhyitä ja todella pitkiäkin vastauksia. Näistä vastauksista etsin ydin ajatukset ja listasin ne. Samat vastaajat ovat voineet tuoda esille useitakin asioita ja ne kaikki on huomioitu. Tiedottamisesta löytyi kuusi erilaista teemaa. Ne ovat 1) työnkuvien esille tuominen, 2) julkiseen keskusteluun osallistuminen, 3) avoimuus, 4) positiivisia tapauksia ja kokemuksia julkisuuteen, 5) Uudelleen profiloituminen, 6) jotain muuta. Kysymykseen vastaamatta jätti yhteensä 32 henkilöä, joista 12 oli opiskelijoita, 5 toimittajaa ja 15 sosiaalityöntekijää.

4.5 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusaiheen valinta on tutkimuksen ensimmäinen eettinen ratkaisu (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 26). Oma kiinnostukseni lastensuojelun maineeseen on noussut ensisijaisesti lastensuojeluun liitettävän julkisen keskustelun kautta sekä oman työ- ja henkilökohtaisen kokemuksen kautta. Olen havainnut, että lastensuojeluun liitetään paljon vääriä uskomuksia. Omat havaintoni voivat kuitenkin olla vääriä ja niiden arvo on jätettävä sivuun koko tutkimusprosessin ajaksi. Tutkimusaiheeseeni liittyvää eettistä pohdintaa aiheutti myös tutkimustulosten vaikutus lastensuojeluun. Voivatko ne pahimmassa tapauksessa aiheuttaa lisää negatiivisuutta lastensuojeluun? Tutkimukseen vastaajien suuri määrä kuitenkin sai minut vakuuttuneeksi siitä, että tästä aiheesta halutaan saada tietoa. Tutkimustuloksien kautta on mahdollista tuoda esille myös lastensuojelun vahvuuksia, jotka tuntuvat usein jäävän huomioimatta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) on laatinut ohjeet hyvistä tieteellisistä käytännöistä. Tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Olen tässä työssä jokaisessa vaiheessa pyrkinyt noudattamaan tieteellisesti hyvää käytäntöä. Olen pyrkinyt äärimmäiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Olen kirjoittanut tässä työssä hyvin pitkälti auki sen, miten tutkielman tekeminen on edennyt ja mitä missäkin vaiheessa on tapahtunut.

Tutkimuseettiset kysymykset ovat kvantitatiivisessa tutkimuksessa eri tavalla läsnä kuin laadullisessa tutkimuksessa. Tulosten esittämisessä ei ole tarvetta samanlaiseen sensitiivisyyteen kuin esimerkiksi haastattelujen tuloksia esitettäessä. Tässä työssä yksittäiset vastaajat eivät voi

mitenkään tulla tunnistetuiksi, koska minulla ei ole edes tietoa siitä ketä pyyntöön kyselyyn vastaamisesta ovat todellisuudessa edes vastanneet. Vastaajia on siis mahdotonta henkilöittää kehenkään, koska he ovat minullekin kasvottomia.

Hyvä tutkimus on eettisen sitoutumisen lisäksi hyvä silloin kun sen avulla voidaan saada luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen tulee mitata sitä mitä sen on tarkoituskin selvittää. Tutkimukselle tulee asettaa täsmälliset tavoitteet, ettei sillä vahingossa tutkita vääriä asioita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan validiteetista kun selvitetään mittaako tutkimus sitä mitä sen piti mitata validiteetista. (Heikkilä 2014, 27; Vehkalahti 2008, 40-41) Oma tutkimusaiheeni on haastava, koska mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ei ole helppoa niiden moniulotteisuuden takia. Mainetta mitattaessa haastetta tuo erityisesti se toimivatko mittarit luotettavasti. (Vehkalahti 2008, 12).

Itse päädyin käyttämään valmiita mittareita, koska koin sitä kautta saavani luotettavammin toimivan mittarin. Valmiiden mittareiden käyttämiseen on suhtauduttava aina jossakin määrin varauksellisesti, sillä niiden toimivuus toisessa yhteydessä ei ole itsestäänselvyys (Vehkalahti 2008, 12). Kuten aikaisemmin tuli esille mitattavat ilmiöt ovat usein hyvin moniulotteisia. Kyselylomaketta laadittaessa tai valmiiden mittareita käytettäessä tuleekin aivan aluksi kiinnitettävä huomiota mitattavana olevan ilmiön keskeisiin ulottuvuuksiin. Mitä enemmän on käytettävissä tutkimusalan tunnettua teoriaa, sitä selvemmin ulottuvuudet saadaan johdettua suoraan teoriassa määritellyistä käsitteistä. (Emt., 20.) Tässä tutkielmassa esittelin teoriaosuudessa mainetta, sen rakentumista ja ulottuvuuksia sekä lastensuojelua. Teoriassa esitellyt keskeiset asiat ja ulottuvuudet ovat löydettävissä Vilma Luoma-Ahon sosiaalialan mainemittarista (2007). Lastensuojelun keskusliiton imago tutkimuksen (1990) kautta olen saanut kyselyyn enemmän lastensuojelun näkökulmaa sekä sitä millä tavalla maineeseen voidaan vaikuttaa. Näillä toimenpiteillä olen saanut mielestäni muokattua kyselylomakkeen, jolla voidaan luotettavasti mitata lastensuojelun mainetta.

Luotettavuutta lisää selvästi se, että olen alusta saakka asettanut tutkielmalleni hyvin täsmälliset tavoitteet ja voin todeta työni tuloksen vastaavan tutkimuskysymyksiäni. Myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastusprosentti edesauttavat validiteetin toteutumista (Heikkilä 2014, 27). Perusjoukon olen tarkasti määritellyt sosiaalityön opiskelijoiksi, toimittajiksi sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiksi. Vastausprosentteja on mahdotonta tässä työssä laskea, kun ei ole todellisuudessa tietoa siitä, miten monelle pyyntö kyselyyn osallistumisesta on mennyt, erityisesti sosiaalityön opiskelijoiden ja toimittajien kohdalta tätä on

ihan mahdotonta arvioida. Koen kuitenkin saaneeni erityisesti sosiaalityön opiskelijoiden sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä hyvän otosmäärän. Toimittajien vastauksia olisin toivonut vielä enemmän, mutta tämäkin määrä on hyvä, koska tänä päivänä on haastavaa saada vastauksia kyselyihin.

Toinen kvantitatiivisen tutkimuksen luotattavuudesta puhuttaessa käytettävä termi on reliabiliteetti, jolla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia vaan luotettavalta tutkimukselta vaaditaan, että se on toistettavissa samanlaisin tuloksin. (Heikkilä 2014, 28.) Kvantitatiivinen tutkimus on silloin luotettava, kun saatuihin tuloksiin vaikuttaa mahdollisimman vähän sattuma. Reliabiliteettia voidaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitata Gronbachin alfa metodilla, joka käyttää koko tutkimuksen tuloksien kokonaisriippuvuuksien suhteita mitaten mittarin luotattavuutta. (Luoma-Aho 2007, 18-19.)

Taulukko 1. Reliabiliteettia mittaavat Gronbachin alfa kertoimet tässä työssä löydettyjen komponenttien mukaan.

KOMPONENTTI, MAINEEN ULOTTUVUUS	GRONBACHIN ALFA
Komponentti 1 Vastuullisuus	0,898
Komponentti 2 Palvelevuus ja auttavaisuus	0,809
Komponentti 3 Avoimuus	0,739
Komponentti 4 Houkuttelevuus ja arvostus	0,706
Yhteensä kaikki	0,913

Tämän koko tutkielman adjektiivipareista mitattu Gronbachin alfa oli 0,913. Tämä katsotaan olevan erittäin hyvä tulos ja voidaan todeta, että mittari mittaa yhden teeman, tässä tapauksessa lastensuojelun maineen, eri puolia.

5 LASTENSUOJELUN MAINE

Tässä luvussa käsittelen tutkimukseni tuloksia. Esittelen ensin lyhyesti tutkimukseni vastaajat. Tämän jälkeen esittelen jokaisen lastensuojelun maineen ulottuvuuden oman alaotsikon alla. Tarkastelen myös sitä millaisista adjektiiveista ulottuvuudet ovat muodostuneet. Viimeisessä luvussa vedän yhteen tutkimustulokset lastensuojelun maineen heikkouksina ja vahvuuksina.

5.1 Vastaajat

Kyselyn tulokset analysointiin yhteensä 273 vastaajan vastuksista. Vastaajista 241 oli naisia ja 29 miehiä. Kolme henkilö ei halunnut ilmoittaa sukupuolta. Sosiaalityön opiskelijoista kolme oli miehiä ja 99 naisia, yksi ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan. Toimittajista 17 oli miehiä ja 27 naisina. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä 9 oli miehiä, 115 naisia ja kaksi vastaajista ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan. Aineistoissa olevat sosiaalityön opiskelijoiden sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden hyvin suuret sukupuolijakautumat selittyvät sillä, että koko sosiaaliala on hyvin naisvaltainen ja tästä johtuen valtaosa kohderyhmään kuuluvistakin on naisia.

Sosiaalityön opiskelijoista lähes puolet (49,5%) ilmoitti joskus työskennelleensä lastensuojelussa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä 104 kappaletta vastasi kysymykseen, onko sinulla kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen sosiaalityöntekijän pätevyys. Näistä vastaajista 66 (63,5%) ilmoitti omaavansa lain mukaisen sosiaalityöntekijän pätevyyden ja loput 38 vastaajaa (36,5%) ilmoittivat, etteivät täytä sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimusten mukaista sosiaalityöntekijän pätevyyttä.

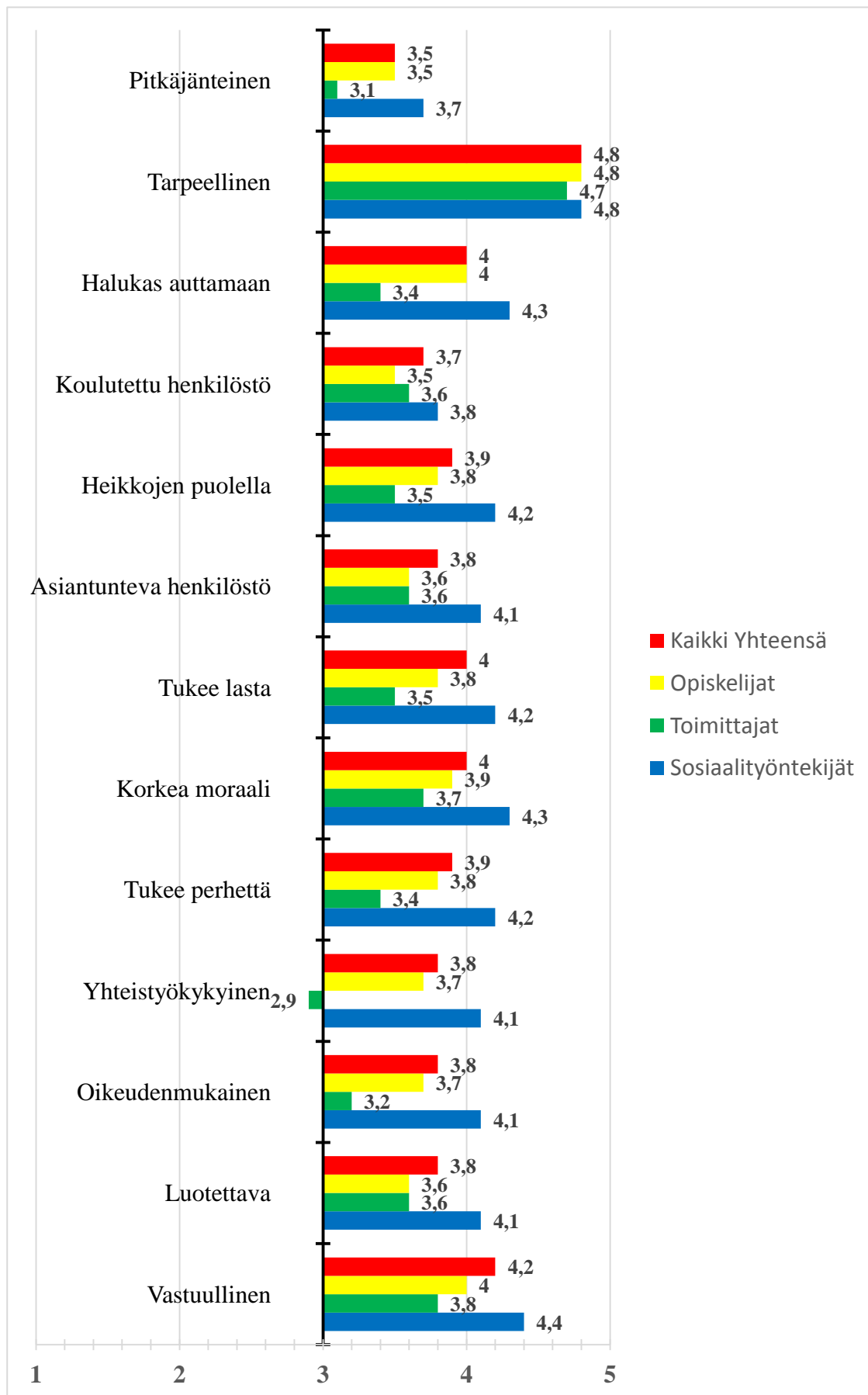
Sosiaalityön opiskelijoista 24 henkilöä (23,3%) ilmoitti tuntevansa lastensuojelua ja sen työtapoja huonosti tai melko huonosti, 13 henkilöä (12 %) ei osannut sanoa ja 65 henkilöä (64,1%) ilmoitti tuntevansa lastensuojelua ja sen työtapoja hyvin tai melko hyvin. Toimittajista 21 henkilöä (47,7%) ilmoitti tuntevansa lastensuojelua ja sen työtapoja huonosti tai melko huonosti, 7 henkilöä (15,9%) ei osannut sanoa ja 16 henkilöä (36,4%) ilmoitti tuntevansa lastensuojelua ja sen työtapoja hyvin tai melko hyvin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä kaikki ilmoittivat tuntevansa lastensuojelua ja sen työtapoja melko hyvin (30 hlö/23,8%) tai hyvin (96 hlö/76,2%).

5.2 Lastensuojelun maineen ulottuvuudet

5.2.1 Vastuullisuus

Vastuullisuus on lastensuojelun maineen ulottuvuus, jota tämän tutkielman vastaajat arvioivat kaikkein positiivisimmin (3,9). Vastuullisuus ulottuvuus kuvastaa tässä työssä lastensuojelua paikkana, jossa tehdään oikeita asioita, asiantuntevan henkilöstön turvin eettisesti sekä moraalisesti oikein. Vastuullisuus ulottuvuus kuvaa myös lastensuojelun perimmäistä tavoitetta, joka on Bardyn (2013a, 43; 2013b,73) mukaan hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen sekä lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien turvaaminen sekä edistäminen. Ulottuvuuden syvemmän ymmärryksen syntymisen vuoksi näen tärkeäksi tarkastella yksittäisiä adjektiiveja, joista tämä ulottuvuus vastuullisuus on rakennettu luvussa 4.4.1 esitellyllä tavalla. Ulottuvuus on koottu alla olevassa taulukossa olevista adjektiiveista.

Taulukko 2. Adjektiivit, joista ulottuvuus vastuullisuus rakentuu



Yksittäisiä adjektiiveja tässä ulottuvuudessa tarkasteltaessa voidaan huomata, että lastensuojelu nähdään ensisijassa tarpeelliseksi (4,8), jossa moodi eli eniten annettu arvo oli 5. Korkeita arvoja saivat myös väittämät vastuullinen (4,2), halukas auttamaan (4), tukee lasta (4) sekä korkea moraali (4). Tässä ulottuvuudessa kaikki adjektiivit saivat positiivisia arvoja kaikilta vastaajaryhmiltä, lukuun ottamatta adjektiivia yhteistyökykyinen, jonka toimittajat arvioivat hieman alle neutraalinen eli luvun 3. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat kaikkia adjektiiveja positiivisimmin ja toimittajat negatiivisimmin. Ainoastaan adjektiivia koulutettu henkilöstö toimittajat olivat arvioineet hieman paremmin kuin sosiaalityön opiskelijat.

Taulukossa 2 esitetyistä adjektiiveista on muodostettu ulottuvuus vastuullisuus. Alla olevassa taulukossa vastuullisuus ulottuvuuden vastaajaryhmien vastaukset sekä Kruskal-Wallis ja Mann-Whitneyn U-testien tulokset.

Taulukko 3. Vastuullisuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.



Taulukkoa 3 tarkastelemalla voidaan huomata, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat lastensuojelun vastuullisuutta kaikkein positiivisimmin ja toimittajat kaikkein negatiivisimmin. Kruskal-Wallis ja Mann-Whitneyn U-testien mukaan ryhmien vastausten välillä oli tilastollisesti merkittävää eroa kaikkein vastaajaryhmien välillä. Suurin ero vastaajaryhmissä oli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja toimittajien välillä. Kaikkein vastaajaryhmien vastaukset ovat tilastollisesta erosta huolimatta kaikki samansuuntaisia ja vastaajien mukaan lastensuojelu

näyttäytyy vastuullisena.

Avoimen kysymyksen, *mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu*, vastaukset puoltavat sitä, että lastensuojelu nähdään vastuullisena ja sen perimmäisenä tarkoituksena on suojella lasta sekä tukea ja auttaa lapsia ja perheitä. Kaikkein voimakkaimmin lastensuojelusta tuli mieleen, että se on lasten suojelemista, hyvinvoinnin turvaamista sekä edusta huolehtimista (41,5%). Tämä nähtiin olevan lastensuojelun perimmäinen tarkoitus, vaikka esille tuotiin lastensuojelun olevan viime sijainen hyvinvoinnin turvaaja. Edun tukeminen sisälsi myös lapsen äänen kuulolle saamista. Sekä toimittajille (38,6%), että sosiaalityön opiskelijoille (47,1%) tuli eniten mieleen lastensuojelusta juuri turvaaminen, suojeleminen ja huolehtiminen. Toinen selvästi muita eniten mieleen tullut asia oli perheiden ja lasten tukeminen ja auttaminen (33,8%). Tämä tuli lastensuojelun sosiaalityöntekijöille eniten mieleen sanasta lastensuojelu (44,4%). Teema tukeminen ja auttaminen pitivät sisällään monenlaista auttamista ja tukea. Monet mainitsivat suoraan perheiden tai lasten auttamisen ja tukemisen, mutta tukeminen ja auttaminen voitiin ymmärtää myös esimerkiksi keskusteluapuna tai ohjauksena

Vastaajat toivat kuitenkin avoimen kysymyksen *mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu*, kautta esille, että lastensuojeluun liittyy vastuullisuudesta huolimatta aina ristiriitaisuutta, valtaa ja kontrollia (17,6% vastaajista toi tämän esille). Ristiriitaisia tilanteita syntyy siitä, mikä on hyvää ja oikein, onko lapsen olla turvallista kotona vai ei. Ristiriitaisuutta edustaa myös moninäkökulmaisuus siitä, että asioita voi tehdä monella tavalla tietämättä tai kykenemättä ennustamaan mikä on lopputulos. Lastensuojeluun mielletään myös valtaa ja kontrollia; perheiden tilanteeseen on puututtava tietyissä tilanteissa. Toimittajien vastaukset tähän ryhmään olivat negatiivisempia kuin muiden vastaajien. He pohtivat käytetäänkö valtaa ja kontrollia liikaakin. Vaativaksi, haastavaksi ja raskaaksi työksi lastensuojelun mielsi 17,3% vastaajista. Vaativuus ja haastavuus ilmenivät sillä, että lastensuojelussa joudutaan kohtaamaan hankalia ihmisiä ja yllättäviä tilanteita. Lastensuojelulla on myös iso vastuu ja siinä tarvitaan erityisosaamista. Monet vastaajista ilmoittivat, että lastensuojelu työ on raskasta työtä.

Alla olevasta taulukosta on nähtävissä avoimen kysymyksen; *mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu* erilaiset teemat, vastaajamäärät sekä prosenttiosuudet. Olen korostanut punaisella erityisen huomion arvoisia prosenttiosuuksia. Kaikkia vastauksia ei käsitellä tässä luvussa vaan palaan niihin myös muissa tulosluvuissa.

Taulukko 4. Avoimen kysymyksen, mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.

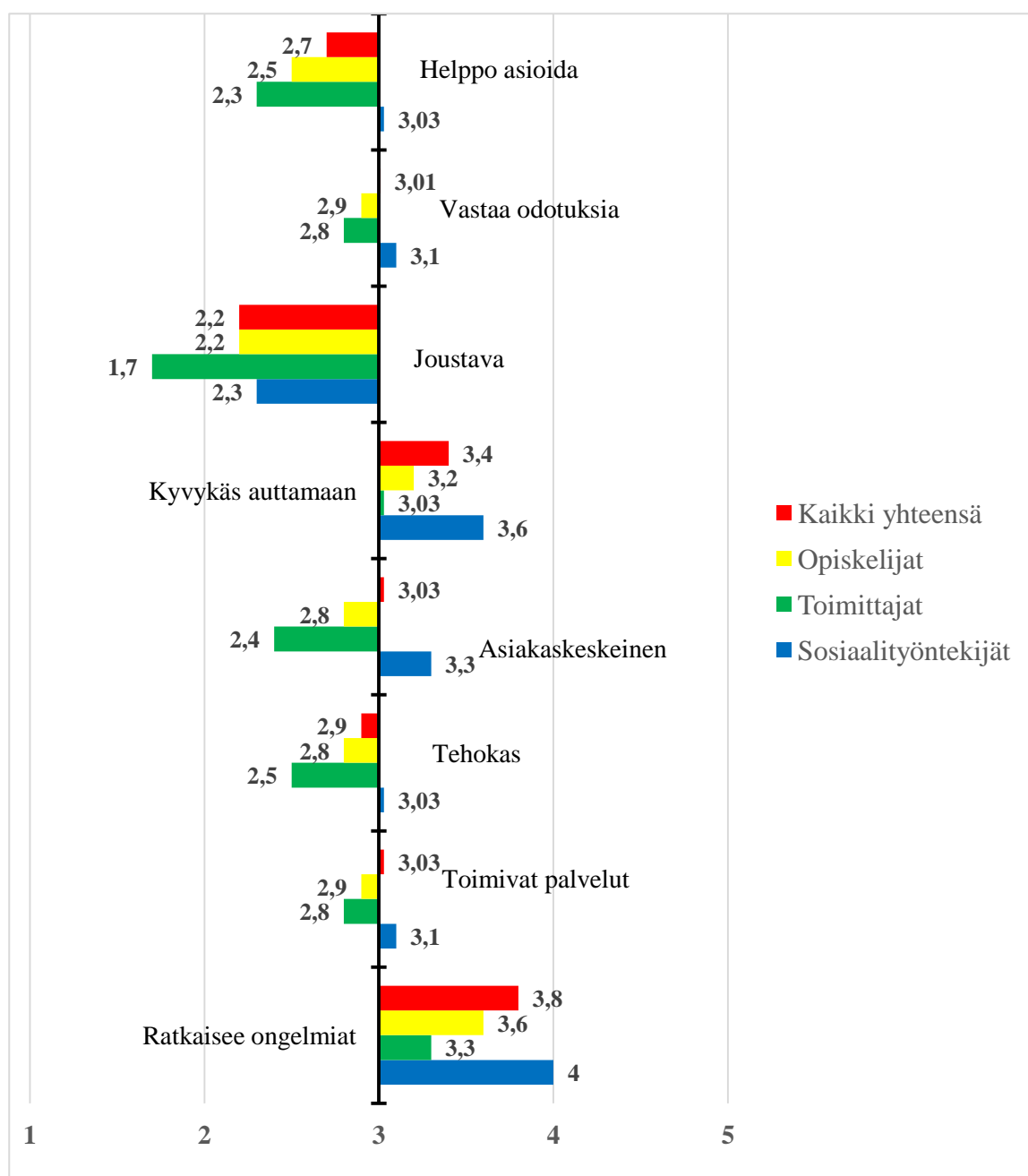
	Yhteensä N = 272	Opiskelijat N = 102	Toimittajat N = 44	Sosiaalityöntekijät N = 126
Lastensuojelua, hyvinvoinnin turvaaminen, edusta huolehtiminen	N=113 41,5%	N = 48 47,1%	N = 17 38,6%	N = 48 38,1%
Perheiden/lasten tukeminen/auttaminen	N = 92 33,8%	N = 30 29,4%	N = 6 13,6%	N = 56 44,4%
Ristiriitaisuus, valta ja kontrolli	N = 48 17,6%	N = 17 16,7%	N = 5 11,4%	N = 26 20,6%
Vaativa, haastava, raskas työ	N = 47 17,3%	N = 21 20,6%	N = 5 11,4%	N = 21 16,7%
Kiire, Resurssipula	N = 45 16,5%	N = 20 19,6%	N = 5 11,4%	N = 20 15,9%
Huostaanotto ja sijaishuolto	N = 39 14,3%	N = 15 14,7%	N = 16 36,4%	N = 8 6,3%
Negatiivisuus, aliarvostettu	N = 39 14,3%	N = 18 17,6%	N = 2 4,5%	N = 19 15,1%
Tärkeä työ	N = 28 10,3%	N = 9 8,8%	N = 3 6,8%	N = 16 12,7%
Ennaltaehkäisevä työ ja erilaiset avohuollon tukitoimet	N = 27 9,9%	N = 17 16,7%	N = 3 6,8%	N = 7 5,6%
Juridinen, byrokratinen työ	N = 18 6,6%	N = 5 5%	N = 4 9,1%	N = 9 7,1%

Vastuullisuus ulottuvuuden kautta voidaan huomata että, vastaajat tietävät ja uskovat, että lastensuojelussa työskennellään vastuullisesti huolimatta työhön liittyvistä ristiriidasta, vallasta, kontrollista ja työn vaativuudesta. Lastensuojelun maineen vahvuutena oli kaikkien vastaajaryhmien näkemyksen mukaan vastuullisuus. Lastensuojelun perimmäisten tarkoituksen nähdään olevan hyviä, tarpeellisia ja niitä toteutetaan oikeaan arvomaailmaan suhteuttaen.

5.2.2 Palvelevuus ja auttavaisuus

Palvelevuus ja auttavaisuus ulottuvuuden vastaajat arvioivat neutraaliksi (3). Palvelevuus ja auttavaisuus ulottuvuus kuvastaa tässä työssä, sitä miten lastensuojelun toimien ja palveluiden nähdään auttavan taikka vaikuttavan. Ulottuvuuden syvemmän ymmärryksen syntymisen vuoksi näen tärkeäksi tarkastella yksittäisiä adjektiiveja, joista tämä ulottuvuus palvelevuus ja auttavaisuus on rakennettu luvussa 4.4.1 esitellyllä tavalla. Ulottuvuus on koottu alla olevassa taulukossa olevista adjektiiveista.

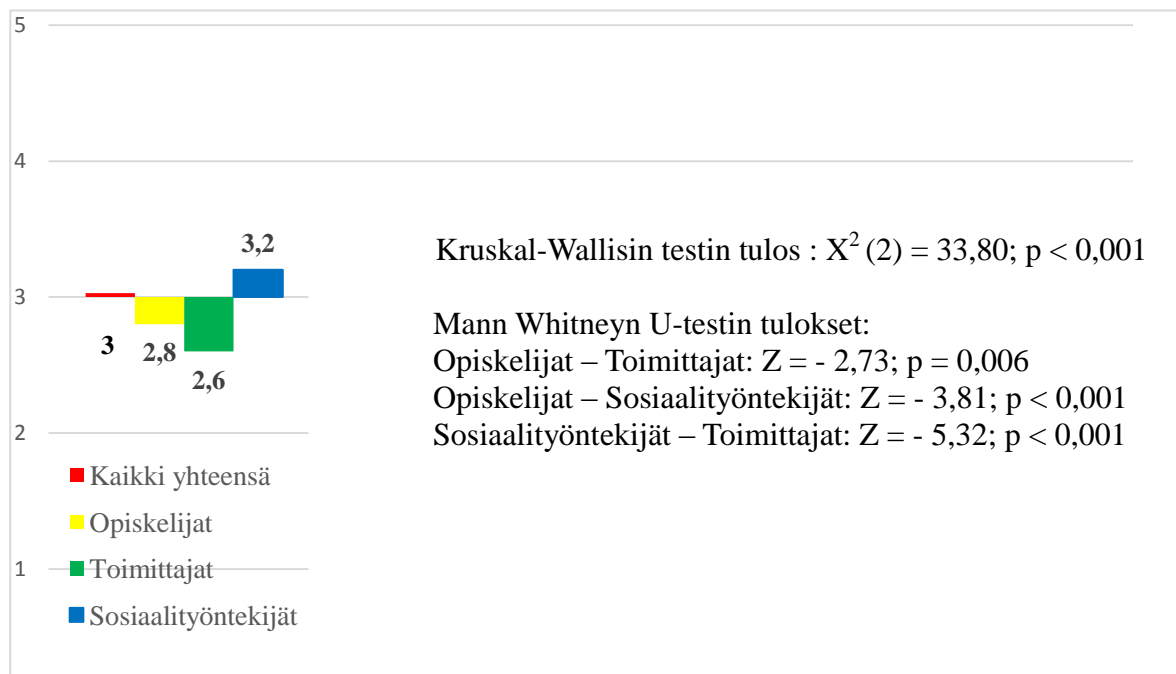
Taulukko 5. Adjektiivit, joista ulottuvuus, palvelevuus ja auttavaisuus rakentuvat.



Yksittäisiä adjektiiveja tässä ulottuvuudessa tarkasteltaessa voidaan huomata, että lastensuojelun nähdään ensisijaisesti ratkaisevan ongelmia (3,8). Kaikki muut adjektiivit ovat saaneet arvoja hyvin lähellä neutraalia eli lukua 3. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat kaikkia adjektiiveja positiivisimmin ja toimittajat negatiivisimmin.

Taulukossa 4 esitetyistä adjektiiveista on muodostettu ulottuvuus palvelevuus ja auttavaisuus. Alla olevassa taulukossa palvelevuus ja auttavaisuus ulottuvuuden vastaajaryhmien vastaukset sekä Kruskal-Wallis ja Mann Whitney U-testien tulokset.

Taulukko 6. Palvelevuus ja auttavaisuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.



Taulukkoa 5 tarkastelemalla voidaan huomata, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat lastensuojelun palvelevuutta ja auttavaisuutta kaikkein positiivisimmin ja toimittajat kaikkein negatiivisimmin. Kruskal-Wallis ja Mann Whitney U-testien mukaan ryhmien vastausten välillä oli tilastollisesti merkittävää eroa kaikkein vastaajaryhmien välillä. Suurin ero vastaajaryhmissä oli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja toimittajien välillä. Kaikkein vastaajaryhmien vastaukset ovat tilastollisesta erosta huolimatta kohtalaisen lähellä toisiaan ja vastaajat näkevät lastensuojelun palvelevuuden sekä auttavuuden lähes neutraalilla tasolla.

Yhtenä avoimena kysymyksenä vastaajilta kysyttiin mitkä ovat heidän mielestään lastensuojelun

tärkeimpiä palveluita. Avohuollon tukitoimet (80,3%) olivat ehdottomasti tärkeimmäksi katsotut palvelut lastensuojelussa. Avohuollon tukitoimiin kuuluu kaikkea kotiin tarjottavaa palvelua kuten perhetyötä, tukihenkilö ja – perhe toimintaa, kotipalvelua sekä kodin ulkopuolelle tarjottavaa palvelua, kuten päivähoitoa tai erilaisia kuntoutuksia avohuollontukitoimena. Sijaishuolto ja huostaanotto (35,4%) nähtiin myös tärkeäksi lastensuojelun palveluksi. Perusteluna monessa vastauksessa kuitenkin oli, että se on tärkeä palvelu silloin, kun se on tarpeellinen, eikä muuta vaihtoehtoa ei ole. Vastauksissa oli pyritty korostamaan sitä, ettei huostaanotto ole missään tapauksessa ole yleisesti käytettävissä oleva palvelu vaan se on vain tietyissä tilanteissa paikallaan ja silloin välttämätön palvelu. Huostaanotto ja sijaishuolto tulivat esille 14,3% vastaajista myös avoimen kysymyksen; mitä sinulle tulee mieleen sanasta lastensuojelu. Tässä huomion arvoista on se, että toimittajille (36,4%) tuli huomattavasti enemmän muihin vastaajaryhmiin verrattuna mieleen huostaanotto. Kaikki vastaukset avoimeen kysymykseen; mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, ovat taulukossa 3.

Lastensuojelun tärkeimpinä palveluina ennaltaehkäisevien palveluiden merkitystä korosti 16,1% vastaajista. Näissä ajatuksena oli, että asioihin pitäisi pystyä puuttumaan ja auttamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ongelmien hallintaan saaminen varhaisessa vaiheessa vähentäisi myös painetta lastensuojelussa, jos perheiden asioita pystyttäisiin paremmin ratkaisemaan jo peruspalveluissa. Bardy & Heinokin (2013, 33) ovat painottaneet, että mitä paremmin peruspalvelut toimivat, sitä vähemmän tarvittaisiin lastensuojelun palveluita. Oletettavasti, jos kyselylomakkeessa olisi kysytty ennaltaehkäisevien palveluiden merkitystä, olisi niiden kannatus ollut huomattavasti suurempaa. Kyselylomakkeessa kysyttiin lastensuojelun palveluita ja tästä syystä varmasti monet ovat jättäneet mainitsematta ennaltaehkäisyn muilla sektoreilla, koska se ei varsinaisesti kuulu lastensuojelun palveluihin, vaikka niiden vaikutus kokonaisuuteen tiedetään.

Ohjaus ja neuvonta (12,2%) katsottiin tärkeäksi. Tämä pitää sisällään niin keskusteluapua, neuvontaa kasvatus ja muissa asioissa, kuin tapaamisia sosiaalityöntekijän ja perheen kuin lapsenkin kanssa. Ohjaus- ja neuvonta voi myös olla sitä, että perhe tai lapsi ohjataan jonkun muun palvelun ja avun piiriin. Tosin sanoen neuvotaan perhettä koordinoimaan palvelujärjestelmän viidakossa heille sopiin palveluihin. Lastensuojelussa tärkeäksi palveluksi nähtiin myös taloudellinen tuki (10,6%). Yksikään toimittaja ei maininnut tätä teemaa, mikä vähentää vastausprosenttia yhteensä. Taloudellinen tuki saattoi olla ihan yleisesti taloudellista tukea, mutta vastaajat toivat erityisesti esille myös lasten harrastusmenojen tukemisen. Monet lastensuojelun

asiakkaat ovat vähävaraisia ja heillä ei ole taloudellisia resursseja tukea lasten harrastusmenoja. Lasten harrastuksilla voi kuitenkin olla hyvin suuri merkitys lasten elämässä.

Yhteistyö muiden tahojen tuotiin esille 8,3% vastauksia. Tämän teeman yhteisprosenttiosuutta pudottaa se, että yksikään toimittajista ei maininnut tätä teema palveluissa. Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat maininneet yhteistyön melkein yhtä tärkeäksi kuin ennaltaehkäisevät palvelut. Tätä teemaa on saattanut myös vähentää se, että yhteistyö muiden kanssa ei ole varsinaisesti mikään lastensuojelun palvelu. Mutta samalla tavalla, jos yhteistyön merkitystä olisi kysytty erikseen, olisi se oletettavasti saanut ennaltaehkäisevien palveluiden kanssa suurempaa kannatusta. Yhteistyöllä muiden tahojen kanssa tarkoitettiin sitä, että lastensuojelu ei voi toimia yksin vaan se tarvitsee ympärilleen muita palveluja ja eri alojen osaajien näkemyksiä perheen tilanteesta ja avuntarpeesta. Tarvitaan monipuolista ja monialaisia palveluita, jotta lastensuojeluasiakkaiden avun tarpeisiin voidaan vastata (Bardy & Heino 2013, 19-20).

5,1% vastaajista toi esille jotain muuta. Tässä ryhmässä koettiin yleisesti, että lastensuojelun palveluita ei voi listata mihinkään tärkeysjärjestykseen, vaan oleellista on löytää perheen ja lapsen tilanteeseen sopivat palvelut. Tähän teemaan liitetty toimittaja oli ilmoittanut, ettei tiedä lastensuojelun termejä riittävästi listatakseen palveluita. Monet toimittajien vastaukset olivat enemmän kertomuksia siitä, mitä lastensuojelun pitäisi tehdä, eikä niinkään palveluiden listaamista. Näistä kertomuksista etsin sen, mihin teemoihin kuvailut parhaiten sopivat. Lastensuojelussa on tärkeää myös arvioida palvelujen tai lastensuojelun tarve (4,3%) ja vasta tämän jälkeen pohtia minkä palveluiden piiriin asiakas kuuluu.

Alla olevassa taulukossa avoimen kysymyksen mitkä ovat lastensuojelun tärkeimpiä palveluita erilaiset teemat, vastaajamäärät sekä prosenttiosuudet. Olen korostanut punaisella erityisen huomion arvoisia prosenttiosuuksia.

Taulukko 7. Avoimen kysymyksen, mitkä ovat lastensuojelun tärkeimmät palvelut, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.

	Yhteensä N = 254	Opiskelijat N = 94	Toimittajat N = 41	Sosiaalityöntekijät N = 119
Avohuollon tukitoimet	204 80,3%	74 78,7%	20 48,8%	110 92,4%
Sijaishuolto, Huostaanotto	90 35,4%	33 35,1%	16 40%	41 34,5%
Ennaltaehkäisevät palvelut	41 16,1%	17 18,1%	8 19,5%	16 13,4%
Ohjaus ja neuvonta	31 12,2%	7 7,4%	3 7,3%	21 17,6%
Taloudellinen tuki	27 10,6%	9 9,6%	0 0%	18 15,1%
Yhteistyö muiden tahojen kanssa	21 8,3%	7 7,4%	0 0%	14 11,8%
Jotain muuta	13 5,1%	6 6,4%	1 4,1%	6 5,0 %
Palvelu-/lastensuojelutarpeen arviointi	11 4,3%	5 5,3%	2 4,9%	4 3,5%

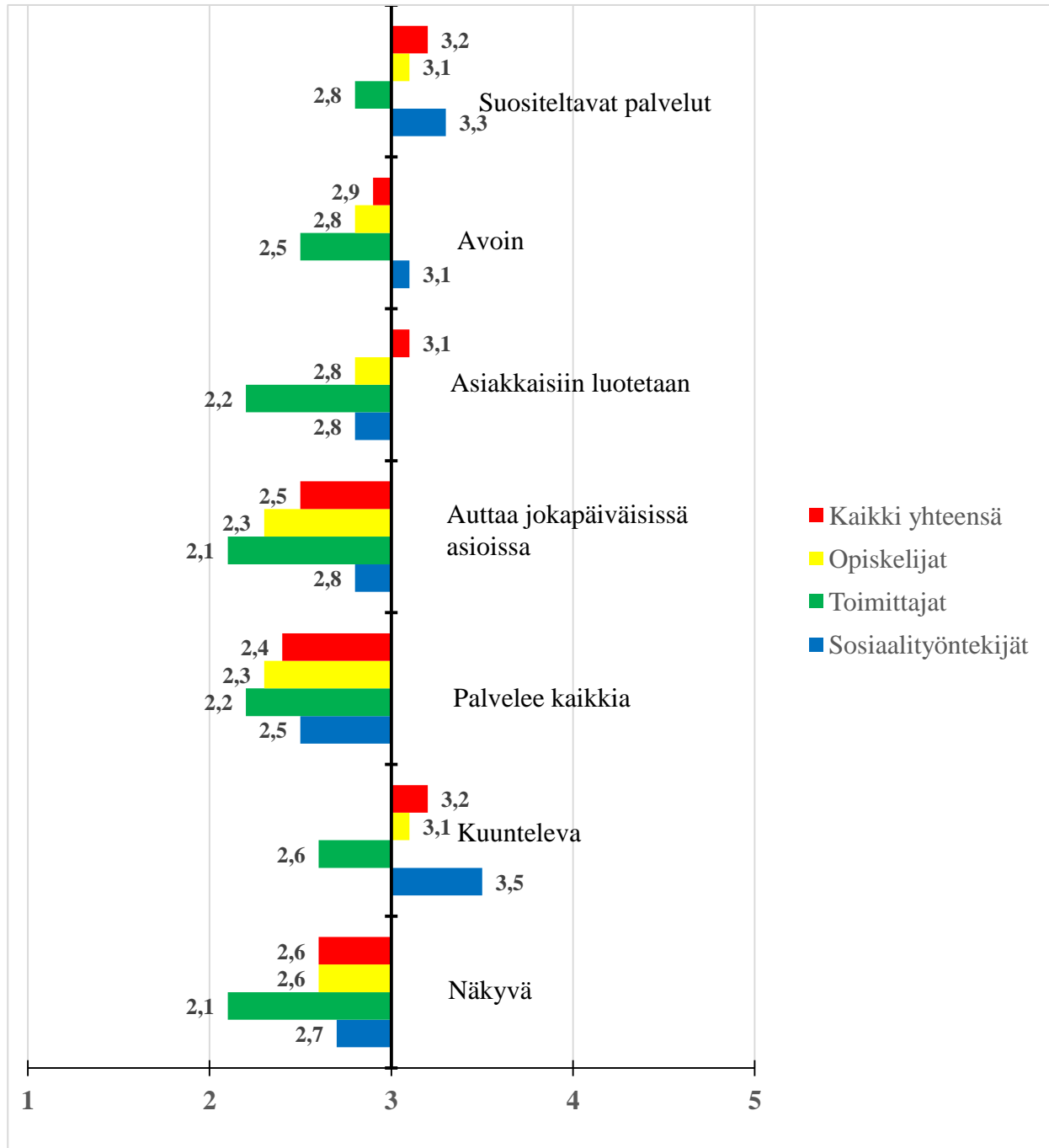
Siitä huolimatta, vaikka vastaajat nimesivät erilaisia palveluita tärkeinä lastensuojelulle, ei tämän ulottuvuuden mukaan palveluiden toimivuuteen ja auttavuuteen luotettu kovinkaan vahvasti. Lastensuojelun palvelevuus ja auttavaisuus nähtiin kaikkien vastaajaryhmien näkemyksen mukaan lähes neutraaleina.

5.2.3 Avoimuus

Ulottuvuuden avoimuus vastaajat arvioivat hieman neutraalin alapuolelle (2,8). Ulottuvuus avoimuus kuvasta sitä miten helppo lastensuojelua on lähestyä ja miten avoimena lastensuojelu ja sen toimintatavat nähdään. Tämä ulottuvuuden syvemmän ymmärryksen syntymisen vuoksi näen

tärkeäksi tarkastella yksittäisiä adjektiiveja, joista tämä ulottuvuus on rakennettu luvussa 4.4.1 esitellyllä tavalla. Ulottuvuus on koottu alla olevassa taulukossa olevista adjektiiveista.

Taulukko 8. Adjektiivit, joista ulottuvuus avoimuus rakentuu.



Yksittäisiä adjektiiveja tässä ulottuvuudessa tarkasteltaessa voidaan huomata, että lastensuojelun avoimuutta helpottaa sen, että asiakkaita kuunnellaan (3,2) ja palvelut ovat suositeltavia (3,2), ongelman on kuitenkin, että palvelut eivät ole avoimia kaikille (2,4) ja ne ovat erityispalvelua (2,5). Lastensuojelua ei myöskään erityisesti toimittajien mielestä nähdä näkyvänä (2,1).

Näkymättömyyteen ja avoimuuteen liittyviä haasteisiin liittyvää lisäymmärrystä sain avoimen kysymyksen, *miten lastensuojelun tulisi kehittää tiedottamistaan* kautta. Avoimuuden haasteet ovat tiedottamisessa ja viestinnässä. 39% vastaajista oli sitä mieltä, että lastensuojelun pitäisi tuoda enemmän esille työnkuviaan esimerkiksi tiedottamalla ja kertomalla lastensuojelun työprosesseista ja siitä mitä lastensuojelussa ylipäättään tehdään. Näissä vastauksissa tuli esille, että vastaajien mukaan ihmiset eivät kunnolla tiedä miten asiat lastensuojelussa etenevät ja mitä siellä tehdään. Työnkuvia pitäisi kirkastaa niin yhteistyötahoille, asiakkaille kuin kaikille kansalaisillekin. Huostaanotto on vain yksi pieni osa lastensuojelun kokonaisuutta. Monessa vastauksessa mainittiin, että kuntien nettisivut lastensuojelun palveluista ovat puutteellisia, hankalasti tulkittavia tai epäselviä. Olisikin tärkeää, että asiallista tietoa lastensuojelusta olisi saatavilla kuntien sivuilta. Tämän lisäksi esille nousi erilaisten informaatiota sisältävien esitteiden valmistaminen ja selvät prosessikuvaukset. Työnkuvien esille tuomisessa pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että ne ovat selkeitä ja ymmärrettäviä, ei ammattitermistöä käyttäviä.

Avoimuutta voisi lisätä julkiseen keskusteluun osallistumalla. 38,1% vastaajista toi julkiseen keskusteluun osallistumisen esille. Toimittajat (46,2%) sekä sosiaalityöntekijät (42,3%) toivat julkiseen keskustelun osallistumisen tärkeimpänä tiedottamiseen ja avoimuuteen liittyvänä asiana. Vastauksissa esille nousi se, että lastensuojelusta ei osallistuta julkiseen keskusteluun juuri ollenkaan, tai ei ainakaan riittävästi. Julkiseen keskusteluun ei osallistuta edes silloin, kun siihen olisi mahdollisuus. Sosiaalityöntekijöiden ja heidän esimiestensä pitäisi tietyissä tilanteissa kommentoida asioita ja osallistua yleiseen keskusteluun yhteiskunnan tilasta. Oikeiden lastensuojelutyötä tekevien pitäisi näkyä ja kuulua myös mediassa. Julkiseen keskusteluun osallistuminen nähtiin tärkeäksi, koska usein lastensuojelusta on väärää tietoa. Avoimuutta (24,9%) pidettiin yhtenä tärkeänä asiana tiedottamisessa; lastensuojelun pitäisi avoimesti kertoa työstään, toiminnastaan, eikä salailla ja piiloutua salassapitovelvollisuuksien taakse. Avoimuus on faktojen kertomista.

Tiedottamiselle ja julkiseen keskusteluun osallistumisen yhtenä ratkaisuna pidettiin positiivisten tapausten ja kokemusten julkisuuteen tuomista (22,8%). Tällä tarkoitettiin esimerkiksi tosi tv-tyyppisen ohjelman luomista sosiaalityöntekijöiden arjesta ja onnistumiskokemusten esille tuomista. Tämä nähtiin tärkeäksi, koska lastensuojelussa tehdään hyviä ja onnistuneita asioita, niistä vaan ei kerrota eteenpäin. Positiivisten asioiden nähtiin oleellisesti vaikuttavan myös maineeseen; positiivisessa mielessä. Julkisessa keskustelussa, avoimuudessa ja positiivisien asioiden esille tuomisessa on kuitenkin aina muistettava salassapitosäännökset.

Lastensuojelulle nähtiin myös tarvetta profiloitua uudelleen (6,2%) ja tiedottaa siitä julkisuuteen. Tällä tarkoitettiin sitä, että lastensuojelu pitäisi ymmärtää osana sosiaalipalvelujen kokonaisuutta ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät kasvatuksen ammattilaisina ja tahona, joka auttaa ja jonka puoleen halutaan kääntyä. Muita asioita (4,1%), joita tuotiin esille oli, että tarvitseeko lastensuojelun tiedottaa mistään, tai kenen tehtävä se olisi, koska tavalliset työntekijät eivät ehdi perustyönsä lisäksi osallistua julkiseen keskusteluun. Tiedottaminen on hankalaa koska on tiukka vaihtelovollisuus.

Alla olevasta taulukosta on nähtävissä avoimen kysymyksen; Miten lastensuojelun tulisi kehittää tiedottamistaan erilaiset teemat, vastaajamäärät sekä prosenttiosuudet. Olen korostanut punaisella erityisen huomion arvoisia prosenttiosuuksia. Kaikkia vastauksia ei käsitellä tässä luvussa vaan palaan niihin myös muissa tuloslukuissa

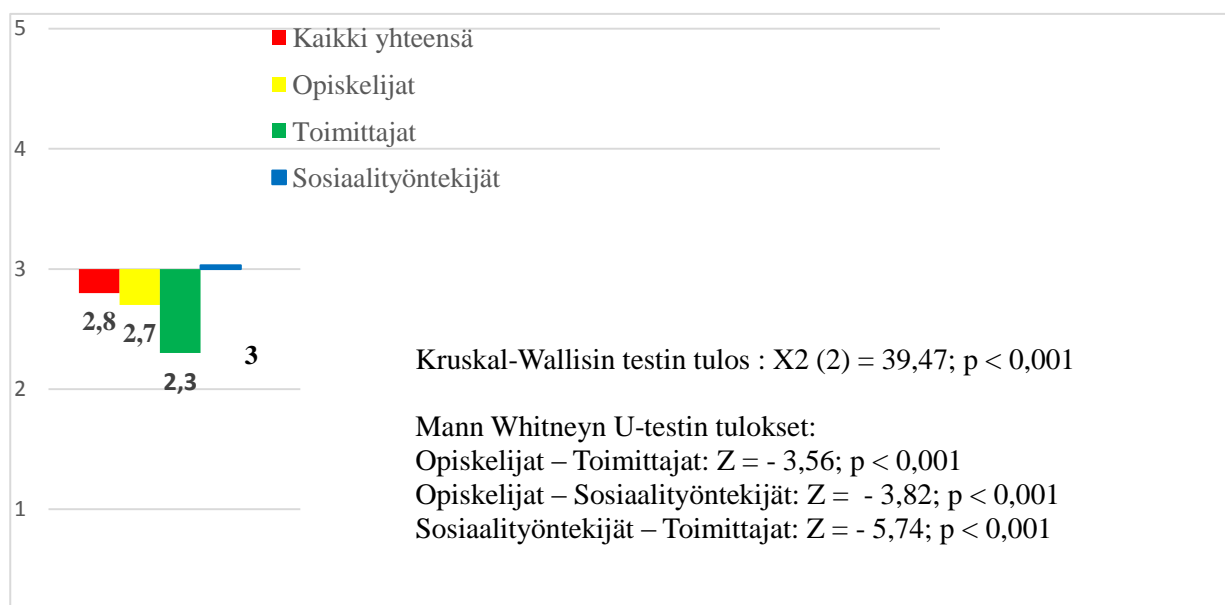
Taulukko 9. Avoimen kysymyksen, miten lastensuojelun pitäisi kehittää tiedottamistaan, teemat, vastausmäärät ja prosenttiosuudet.

	Yhteensä N = 241	Opiskelijat N = 91	Toimittajat N = 39	Sosiaalityöntekijät N = 111
Työnkuvien esille tuominen	94 39,0%	38 41,8%	12 30,8%	44 39,6%
Julkiseen keskusteluun osallistuminen	92 38,1%	27 29,7%	18 46,2%	47 42,3%
Avoimuus	60 24,9%	28 30,8%	13 33,4%	19 17,1%
Positiivisia tapauksia ja kokemuksia julkisuuteen	55 22,8%	20 22%	3 7,7%	32 28,8%
Uudelleen profiloituminen	15 6,2%	3 3,3%	0 0%	12 10,9%
Jotain muuta	10 4,1%	3 3,3%	1 2,6%	6 5,4%

Lastensuojelulla on vastausten perusteella haasteita tiedottamisen ja viestinnän kanssa. Läpinäkyvät ja tiedossa olevat toimintatavat ovat avoimuuden kulmakivi (Aula ja Heinonen, 2002, 245).

Taulukossa 7 esitetyistä adjektiiveista on muodostettu ulottuvuus avoimuus. Alla olevassa taulukossa avoimuus ulottuvuuden vastaajaryhmien vastaukset sekä Kruskal-Wallis ja Mann Whitney U-testien tulokset

Taulukko 10. Avoimuus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset.



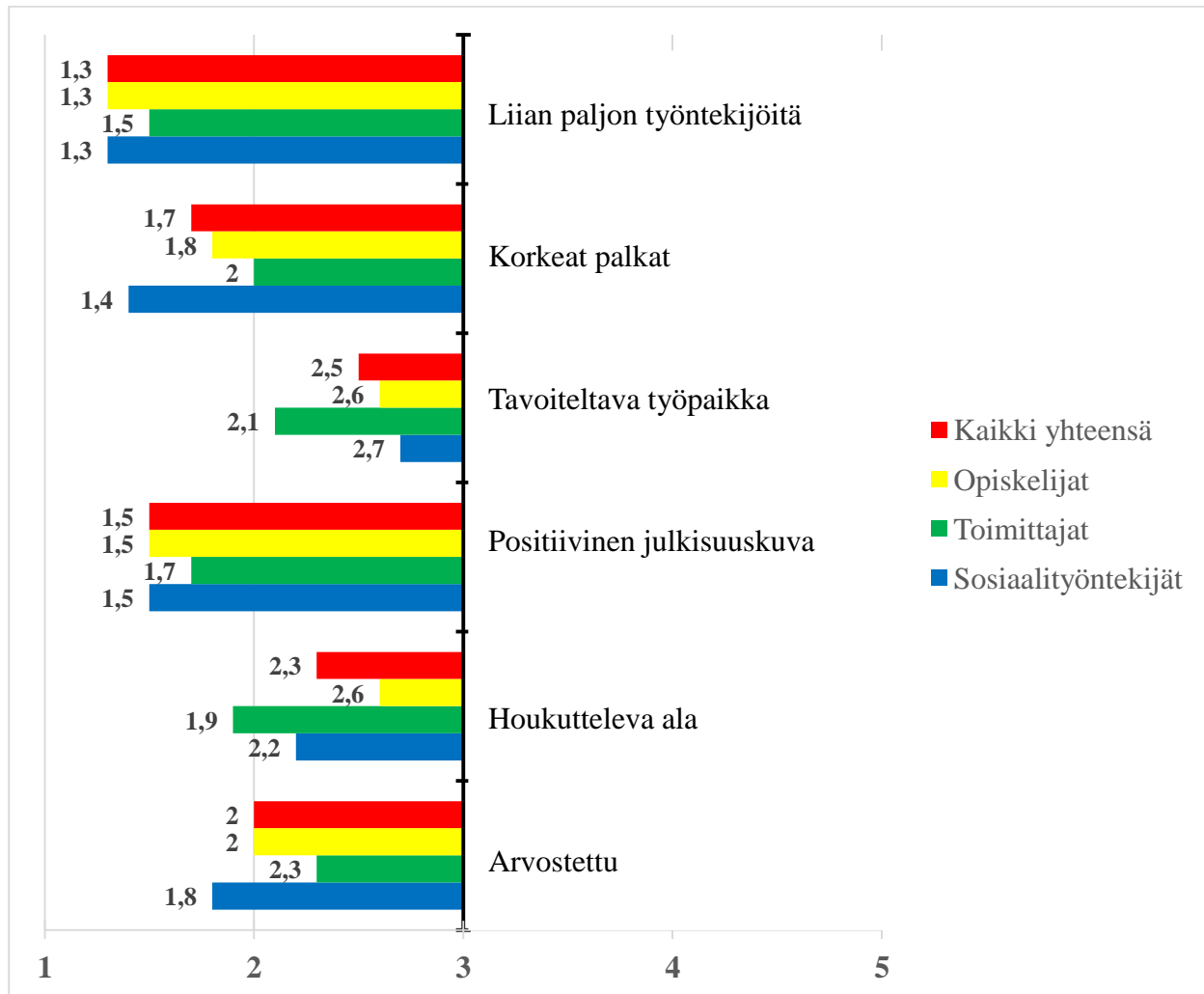
Taulukkoa 9 tarkastelemalla voidaan huomata, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat lastensuojelun avoimuutta kaikkein positiivisimmin ja toimittajat kaikkein negatiivisimmin. Kruskal-Wallis ja Mann Whitney U-testien mukaan ryhmien vastausten välillä oli tilastollisesti merkittävää eroa kaikkein vastaajaryhmien välillä. Suurin ero vastaajaryhmissä oli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja toimittajien välillä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät näkivät avoimuuden neutraalilla tasolla (3), sosiaalityön opiskelijat sekä toimittajat hieman neutraalin tason alapuolella. Avoimeen kysymykseen, miten lastensuojelun tulisi kehittää tiedottamista, peilaten voidaan todeta, että lastensuojelun selvästi kaipaa enemmän avoimuutta ja sen pitäisi toimia avoimemmin kaikkien vastaajaryhmien mielestä.

5.2.4 Houkuttelevuus ja arvostus

Houkuttelevuus ja arvostus ulottuvuuden vastaajat arvioivat kaikkein negatiivisimmin (2).

Houkuttelevuus ja arvostus ulottuvuus kuvastavat sitä, miten houkuttelevana lastensuojelu alana nähdään ja millä tavalla lastensuojelua arvostetaan. Tämä ulottuvuuden syvemmän ymmärryksen syntymisen vuoksi näen tärkeäksi tarkastella yksittäisiä adjektiiveja, joista tämä ulottuvuus on rakennettu luvussa 4.4.1 esitellyllä tavalla. Ulottuvuus on koottu alla olevassa taulukossa olevista adjektiiveista.

Taulukko 11. Adjektiivit, joista ulottuvuus houkuttelevuus ja arvostus rakentuvat

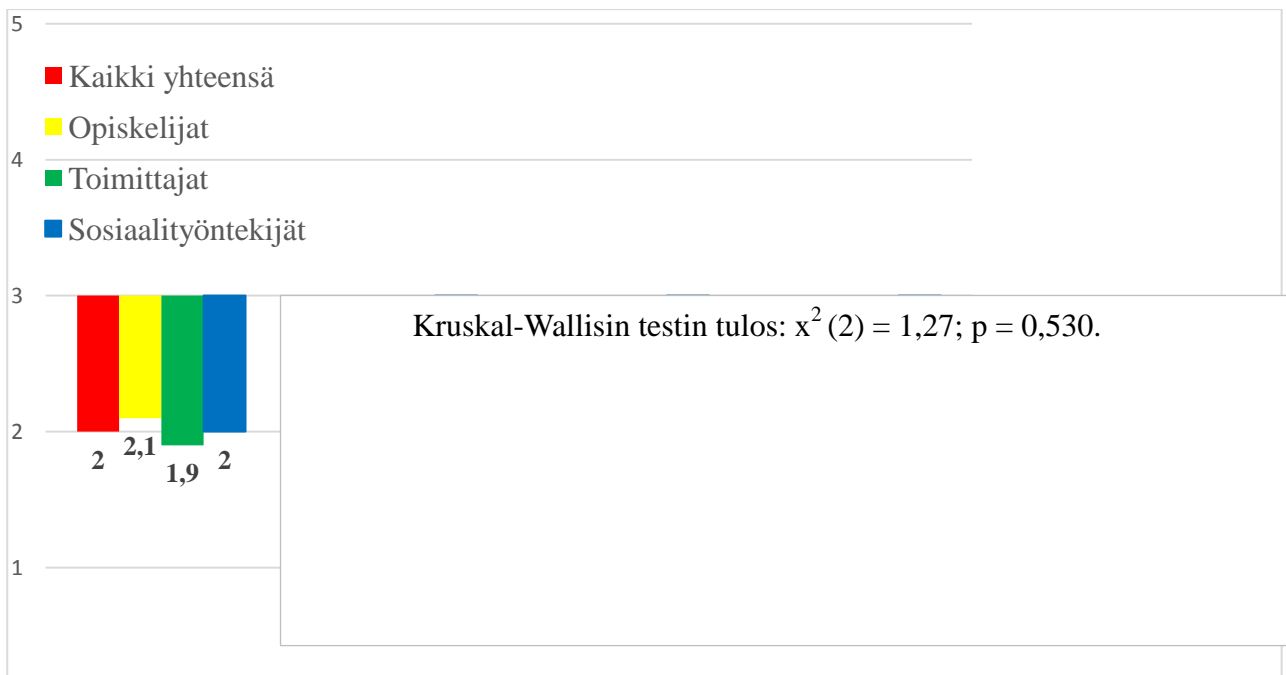


Ulottuvuuden houkuttelevuus ja arvostus väittämiä yksitellen tarkasteltaessa huomataan, että kaikki väittämät ovat reilusti alle nollapisteen eli kolmosen. Huonoimman numeerisen arvon saa väittämä paljon työntekijöitä (1,3), tämä yksittäinen väittämä sai kaikista adjektiivipareista alhaisimman arvon. Myös alan julkisuuskuva ja palkat jäävät alle 2. Väittämiä yksittäin tarkasteltaessa on mielenkiintoista huomata, että toimittajat arvioivat kaikkein korkeimpina alan arvostusta, julkisuuskuva, palkkoja sekä työntekijä määriä. Erot väittämien vastusten osalta ovat kuitenkin hyvin pieniä. Sosiaalityöntekijät arvioivat palkkoja, työntekijämääriä ja alan arvostusta

vastaajaryhmistä kaikkein negatiivisimmin. Tämän ulottuuden yksittäisten väittämien vastaukset ovat sikäli poikkeuksellisia, että toimittajat arvioivat jotakin väittämää positiivisemmin kuin muut vastaajaryhmät ja sosiaalityöntekijät arvioivat negatiivisemmin.

Taulukossa 10 esitetyistä adjektiiveista on koottu ulottuvuus houkuttelevuus ja arvostus. Alla olevassa taulukossa houkuttelevuus ja arvostus ulottuvuuden vastaajaryhmien vastaukset sekä Kruskal-Wallis testin tulos.

Taulukko 12. Houkuttelevuus ja arvostus. Ulottuvuuden arvot vastaajaryhmittäin ja testitulokset



Taulukkoa 11 tarkastelemalla voidaan huomata, että sosiaalityön opiskelijat arvioivat ulottuvuutta houkuttelevuus ja arvostus kaikkein positiivisimmin ja toimittajat negatiivisimmin. Vastaukset ovat kuitenkin niin lähellä toisiaan, että Kruskal-Wallis testin mukaan ulottuvuuden houkuttelevuus ja arvostus ei ollut tilastollisesti merkittävää eroa vastaajaryhmien kesken.

Avoimessa kysymyksen vastaukset kysymykseen mitä tulee mieleen sanasta lastensuojelu, tuli myös esille, että lastensuojelulla on haasteita tähän ulottuvuuteen liittyvissä tekijöissä. Taulukossa 3 esitetty tähän avoimeen kysymykseen tulleet kaikki vastaukset. Vastaajat toivat esille niin resurssipulaa (16,5%) kuin alan aliarvostamista ja alaan liitettävää negatiivisuutta (14,3%). Vastausten mukaan työntekijöitä on liian vähän, heillä on hirveä kiire ja tämä estää sen, ettei asiakkaita yksinkertaisesti pysytä palvelemaan riittävän hyvin. Myös ylisuuret asiakasmäärät

johtavat siihen, että lapset jäävät kuulematta ja näkemättä aidosti. Resurssipula pitää sisällään myös ajatuksia, että lastensuojelussa työskentelee muodollisesti epäpäteviä henkilöitä. Resurssipulasta johtuen asiat lastensuojelussa etenevät hitaasti ja asiakkaita kierrätetään työntekijältä toiselle. Negatiivisuus ja aliarvostus ilmenivät siten, että lastensuojeluun liitetään helposti negatiivisia asioita ja sitä aliarvostetaan. Monet mainitsivat myös, että lastensuojelulla on negatiivinen maine ja julkisuudessa siihen liitetään aina huonoja asioita.

Tämän tutkielman perusteella lastensuojelun maineen heikkoudet ovat ennen kaikkea nähtävissä alan houkuttelevuudessa ja arvostuksessa sekä siinä, että alalla on työntekijöitä liian vähän. Lastensuojelu näyttäytyy tämän tutkielman valossa aliarvostettuna likaisena työnä, joka ei houkuttele tekijöitä.

5.3 Lastensuojelun maineen vahvuudet ja heikkoudet

Tämän tutkielman tulosten perustella lastensuojelun maineen vahvuudet ja heikkoudet ovat hyvin samoissa asioissa kuin Vilma Luoma-Ahon (2007) sosiaalialan mainemittarin mukaan sosiaalialan maine näyttäytyy yleisesti. Tuloksien mukaan lastensuojelun maineen heikkoudet paikantuvat pitkälti niihin tekijöihin, joita viime vuosina lastensuojelun tilaa tutkineet selvitykset ovat raportoineet lastensuojelun haasteina (vertaa muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Kuntaliitto 2013, Valvira 2014; Lastensuojelun keskusliitto & Talentia, 2013).

Tässä työssä lastensuojelun mainetta hahmoteltiin neljän eri ulottuvuuden, erilaisten adjektiiviparien sekä kolmen avoimen kysymyksen kautta. Lastensuojelun maineen vahvuus nähtiin tämän työn perusteella vastuullisuudessa sekä tarpeellisuudessa. Ensisijaisesti lastensuojelun tehtäviksi mielletään lasten suojeleminen, hyvinvoinnin turvaaminen, lapsen edun turvaaminen sekä perheiden ja lasten tukeminen ja auttaminen. Vastuullinen lastensuojelutyön toteuttaminen vaatii myös ymmärtämään lastensuojelutyöhön liittyvät ristiriitaisuudet, vallankäytön ja kontrollin. Vastaajien näkemysten mukaan, huolimatta lastensuojeluun väistämättä liittyvästä pahasta, lastensuojelussa työskennellään vastuullisesti.

Lasten hyvinvointia, etua ja suojelemista sekä perheitä että lapsia pitäisi vastaajien mukaan tukea ensisijaisesti avuhuollon tukitoimin tai jopa jo niin aikaisin, ettei varsinaista lastensuojelun asiakkuutta tarvittaisi. Huolimatta monista lastensuojelun tukitoimista, vastaajat arvioivat

lastensuojelun palvelevuutta sekä auttavaisuutta neutraaleina. Sosiaalityöntekijätkään eivät usko palvelujärjestelmän toimivuuteen riittävästi. Liekö tähän syynä markkinatalous, palvelujärjestelmän hajanaisuus, kiire vai jotain muuta, sitä emme voi tämän työn perusteella tietää, voimme vain arvailla. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuli kuitenkin esille, että palvelujärjestelmässä toimiminen yhteistyötahojen kanssa ja erityisesti ennaltaehkäisevien palvelujen merkitys olisi suuri lastensuojelulle. Lastensuojelun pitäisikin profiloitua enemmän osana sosiaalipalveluita, kasvatuksen ammattilaisina, auttajina.

Resurssipula ja alan houkuttelemattomuus sekä arvostus ovat lastensuojelun maineen suurimpia heikkouksia. Nämä arvioitiin selvästi neutraalin alapuolelle. Lastensuojelu näyttää heikkouksiensa perusteella olevan likaista työtä, jossa joudutaan kohtaamaan niin moraalista, ruumiillista kuin henkistä painetta. Tämän lisäksi työn likaisuus näkyy siinä, että ala ei houkuttele tekijöitä, eikä tehtyä työtä arvosteta. Silloin kun työ on leimautunut likaiseksi työksi alkavat myös työntekijät väistämättä pitää sitä likaisena työnä (Ashforth & Kreiner 1999, 414). Näin on tämän tutkimuksen perusteella käynyt myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Se, että työntekijät itse mieltävät itsensä likaisen työntekijöiksi vaikuttaa vahvasti koko organisaation käyttäytymiseen ja alan houkuttelevuuteen. Erilaiset kuormitustekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden saamiseen alalle ja alalla pysymiseen. (Kuntaliitto 2013, 96).

Lastensuojelulla on tämän tutkimuksen perusteella selvästi haasteita avoimuuden ja julkisuuden kanssa. Lastensuojeluun liitetään julkisuudessa helposti negatiivinen, ehkä jopa vääristelevä sävy. Tämän tutkielman perusteella julkisuuden suurin ongelma on kuitenkin, se ettei julkiseen keskusteluun osallistuta riittävästi, jos ollenkaan. Vastausten perusteella lastensuojelun pitäisi tuoda työkuviaan ja lastensuojeluprosessia tunnetuksi niin yhteistyötahoille, asiakkaille kuin kaikille muillekin. Lastensuojelusta on liian vähän selkeää ymmärrettävää tietoa, jonka kautta voitaisiin paremmin ymmärtää työn perimmäisiä merkityksiä. Julkiseen keskusteluun pitäisi osallistua ja lastensuojelun onnistumisista pitäisi kertoa, koska niitäkin kuitenkin on. Avoimuus sekä viestintään ja tiedottamiseen liittyvät haasteet liittyvät vahvasti maineen rakentumiseen; kukaan ei voi tietää hyvistä teoista ilman, että niistä kerrotaan eikä luottamus lisäännä ilman avoimuutta (Aula & Heinonen 2002, 52, 245)

Toimittajat arvioivat kaikkia maineen neljää ulottuvuutta negatiivisemmin kuin muut vastaajat. Toimittajat arvioivat pääasiassa myös kaikkia yksittäisiä adjektiiveja negatiivisimmin. Merkittävää toimittajien vastauksissa oli myös se, että heillä lastensuojelusta tuli huomattavasti enemmän

mieleen huostaanotto kuin muilla vastaajaryhmillä. Tämä voi osittain selittyä sillä, että julkisuudessa ja palvelujärjestelmässäkin lastensuojelua pidetään kielteisenä, pelkkiä huostaanottoja tekevänä tahona (Kuntaliitto 2013,96). Toimittajat eivät siis riittävän hyvin tiedä, mitä lastensuojelutyö pitää sisällään. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät arvioivat lähes kaikkia yksittäisiä adjektiiveja positiivisemmin kuin muut, sekä ulottuvuuksista vastuullisuutta, palvelevuutta ja auttavaisuutta sekä avoimuutta. Sosiaalityön opiskelijat arvioivat ulottuvuutta houkuttelevuus ja arvostus kaikkein positiivisimmin. Kaikkien vastaajaryhmien vastaukset olivat kuitenkin samansuuntaisia sen mukaan missä alan vahvuudet ja heikkoudet nähtiin. Tutkimustulokset tukevat luvussa 4.1 esittämäni hypoteesia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän pro gradu-tutkielman tavoitteena oli selvittää, millainen maine lastensuojelulla on sosiaalityön opiskelijoiden, toimittajien sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden mielestä sekä miten näiden vastaajaryhmien näkemykset eroavat toisistaan. Lastensuojelun mainetta selvitettiin kyselytutkimuksen avulla. Aineisto analysoitiin kvantitatiivisia menetelmiä käyttäen. Pääkomponenttianalyysin avulla 36 erilaisesta adjektiiviparista luotiin neljä lastensuojelun maineen ulottuvuutta; vastuullisuus, palvelevuus ja auttavaisuus, avoimuus sekä houkuttelevuus ja arvostus. Ulottuvuuksien eroja vastaajaryhmien kesken tarkastelin Kruskal-Wallis testin sekä Mann-Whitneyn U-testin avulla. Tämän lisäksi avoimien kysymysten vastauksia analysoin otsikoimalla niitä erilaisiin teemoihin.

Tässä työssä mainetta hahmoteltiin ensisijassa neljän maineen ulottuvuuden; vastuullisuuden, palvelevuuden ja auttavaisuuden, avoimuuden sekä houkuttelevuuden ja arvostuksen, kautta. Ulottuvuuksien syvemmän ymmärryksen luomisen vuoksi ulottuvuuksissa esittelin myös yksittäisiä adjektiiveja, joista ulottuvuus on muodostunut. Tulosten analyysissa käytettiin myös avoimien kysymysten vastauksia.

Vastuullisuus ulottuvuus kuvaa lastensuojelua työnä, jossa asioita tehdään oikeita asioita, asiantuntevan henkilöstön turvin eettisesti sekä moraalisesti oikein. Vastuullisuus ulottuvuus kuvaa myös perheiden ja lasten tukemista ja auttamista sekä lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien turvaaminen sekä edistäminen. Tämän tutkielman perusteella lastensuojelu nähdään vastuullisena ja lastensuojelun maineen vahvuudet paikantuvat tähän ulottuvuuteen; vastuullisuuteen, tarpeellisuuteen ja korkeaan moraaliin. Lastensuojelussa työskennellään eettisesti ja moraalisesti oikein myös ristiriitaisissa ja kiistanalaisissa tilanteissa.

Palvelevuus ja auttavaisuus ulottuvuus kuvaa, sitä miten lastensuojelun toimien ja palveluiden nähdään auttavan ja vaikuttavan. Vastaajat luettelivat lukuisia erilaisia palveluita, jotka mieltävät tärkeiksi lastensuojelussa. Vastaajien mielestä erityisesti avohuollon tukitoimet ovat tärkeitä. Palveluiden vaikuttavuus ja auttavaisuus nähtiin kuitenkin neutraalilla tasolla; niiden toimivuuteen ei luoteta riittävästi.

Avoimuus ulottuvuus kuvaa, sitä miten helppo lastensuojelua on lähestyä ja miten avoimena lastensuojelu ja sen toimintatavat nähdään. Lastensuojelulla on haasteita avoimuuden kanssa.

Lastensuojelusta ja sen toimintatavoista ei tiedetä riittävästi. Julkiseen keskusteluun ei osallistuta riittävästi, vaikka kaikkien vastaajaryhmien mukaan tämä katsottiin tärkeäksi.

Houkuttelevuus ja arvostus ulottuvuus kuvastaa sitä, miten houkuttelevana lastensuojelu alana nähdään ja millä tavalla lastensuojelua arvostetaan. Lastensuojelulla on suurimmat haasteet alan houkuttelevuuden ja arvostuksen kanssa. Houkuttelevuutta häiritsee resurssipula sekä huonot palkat. Lastensuojelun arvostuksesta kertoo myös sen huono julkisuuskuva, joka vastaajien mielestä oli selvästi negatiivinen.

Vastaajaryhmien vastaukset olivat ulottuvuuksissa samansuuntaisia sen mukaan, missä alan vahvuudet ja heikkoudet nähtiin. Toimittajat näkivät kuitenkin lastensuojelun negatiivisemmin kuin sosiaalityön opiskelijat ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä oli alasta kaikkein positiivisimmat näkemykset. Tilastollisesti merkittäviä eroja vastaajaryhmien välillä oli kaikissa muissa maineen ulottuvuuksissa paitsi ulottuvuudessa houkuttelevuus ja arvostus.

Lastensuojelun maine ei ollut niin huono, kuin itse etukäteen oletin. Tärkeintä tässä mainetutkimuksessa on, että lastensuojelussa perimmäiseen hyvään, vastuullisuuteen, tarpeellisuuteen ja moraaliin luotetaan. Positiivista on, että lastensuojelu sosiaalityöntekijät arvostavat omaa työtänsä enemmän kuin muut vastaajaryhmät. Tästä voidaan päätellä, että lastensuojelu työntekijöiden ammatti-identiteetti on ainakin jossakin määrin kunnossa, eikä siihen sisältäpäin liittyvät arvot ole huonoja. Tämän tutkielman perusteella voidaan kuitenkin havaita, että tietämys lastensuojelusta ulkoapäin ja sisältäpäin ovat erilaisia. Toimittajat toivat vastauksissaan esille huomattavasti enemmän huostaanoton kuin muut vastaajat. Heidän tietämyksensä lastensuojelusta paikantuu pitkälti siihen. Lastensuojelussa ei kuitenkaan tehdä pelkästään huostaanottoja, vaan paljon monipuolisempaa työtä lasten ja perheiden hyvinvoinnin turvaksi. Lastensuojelulla onkin hyvän maineen rakentumisen kannalta erityisesti haasteita siinä, ettei sen toimintatavoista tiedetä riittävästi tai tiedot ovat puutteellisia. Maineen rakentumisen kannalta organisaation vahvuuksilla ei ole mitään merkitystä, jos niistä ei riittävästi kerrota muille. Hyvän maineen rakentamisen näkökulmasta lastensuojelun pitäisi osallistua julkiseen keskusteluun ja tuoda esille työn moninaisuus. Tämän tutkimuksen perusteella lastensuojelun maineen rakentumisen ympärystä puuttuu kokonaan viestintä tai se on ainakin puutteellista.

Lastensuojelun pitäisikin nousta näkymättömistä näkyviin, osallistua julkiseen keskusteluun ja tuoda esille työnkuviaan sekä toimintatapojaan. Työnkuvien ja toimintatapojen tuntemus lisäisivät

luottamusta ja houkuttelevuutta koko alaa kohtaan. Viime vuosien julkinen keskustelu lastensuojelusta sekä osaltaan myös tämä tutkielma antaa viitteitä siitä, että lastensuojelusta ollaan kiinnostuneita. Tämä tutkielma murtaa myös myyttiä siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät halua kertoa työstään. Tähän aineistoon on yhden sähköpostiviestin voimalla saatu 126 lastensuojelun sosiaalityöntekijän ääni, mikä kertoo siitä, että sosiaalityöntekijät haluavat todella kertoa työstään. Silloin, kun jostain asiasta ollaan kiinnostuneita, asioista ei saisi olla vaiti, vaan niistä pitäisi puhua julkisuudessa (Juholin 2013, 245). Julkisuuden haastepuolena lastensuojelussa on kuitenkin tiukat salassapitosäännökset, mutta niiden taakse ei voi piiloutua. Pitäisikin pyrkiä huomattavasti enemmän löytää vastauksia siihen, miten ja kenen pitäisi osallistua lastensuojelua koskevaan keskusteluun. Vaikeneminen ei kannata, koska silloin lastensuojelun tarinaa voidaan vääristellä miten paljon tahansa. Lastensuojelussa tehdään myös positiivisia tarinoita ja niistä täytyisi kertoa muille.

Lastensuojelun mainetta arvioitaessa on tärkeä huomioida sen vahvuudet ja heikkoudet. Heikkouksia arvioitaessa olisi syytä oivaltaa, mistä heikkouksissa on todella kysymys. Lastensuojelun maineen heikkoudet liittyvät myös organisaatioiden rakenteisiin, käytettävissä oleviin resursseihin sekä työn tukeen. Lastensuojelun ammattilaisilla on kuitenkin osaamista, valmiutta ja tahtoa hoitaa työnsä parhaalla mahdollisella tavalla (Lastensuojelun keskusliitto & Talentia 2013, 38). Tämä osaaminen, valmius ja tahto tulivat tässäkin työssä voimakkaasti esille. Vastuullisuutta ja moraalisuutta on huomattavasti hankalampi kehittää kuin tässä työssä löydettyjä heikkouksia. Heikkouksissa on kysymys myös siitä, että lastensuojelu ei pysty yksinään mainettaan parantamaan vaan siihen tarvitaan koko palvelujärjestelmän sitoutumista.

Lastensuojelun maine on todella ollut tutkimisen arvoinen ja vaatisi ehdottomasti lisätutkimusta esimerkiksi tavallisten kansalaisten ja lastensuojelun yhteistyötahojen osalta. Tämä tutkielma on ollut hyvin työläs prosessi, koska aineisto oli suuri ja erityisesti sen siirtämisessä SPSS-ohjelmaan oli haasteita. Viimeisen vuoden ajan tämä työ on kulkenut osana arkeani ja erityisesti kesän ja syksyn aikana olen käyttänyt lähes kaiken vapaa-aikani tutkielman tekemiseen. Suuresta työmäärästä huolimatta työn edetessä olen huomannut miten tärkeän asian äärellä olen aikaani viettänyt. Työni tulokset ovat tuoneet esille tärkeitä asioita yhtälailla lastensuojelun maineesta kuin lastensuojelun tilasta yleisesti. Maineen selvittäminen on turhaa, jos saatua tietoa ei sovelleta käytäntöön (Aula & Heinonen 202, 174). Toivonkin, että tämä työ auttaa paikantamaan lastensuojelun ja sen maineen tärkeimpiä kehittämisen kohteita sekä lisäämään ymmärrystä siitä miksi maine on tärkeää kaikille toimijoille.

Tämä tutkielma on ollut myös itselleni tietynlainen matka selvemmän ammatillisen identiteetin hahmottamiselle sekä sosiaalityössä tarvittavien oikeiden arvojen paikantamiselle. Olen myös lukuisia kertoja pysähtynyt pohtimaan miten ja millaisia ominaisuuksia työntekijältä vaaditaan, jotta lastensuojelun ristipaineessa jaksaisi toimia. Olen tämän prosessin aikana itse siirtynyt lastensuojelusta muihin työtehtäviin. Erityisesti resurssipulasta johtuvista syistä nousi itselle tuntemus, etten kykene toteuttamaan riittävän vastuullista lastensuojelutyötä. Halua, intoa ja sydäntä tekemään lastensuojelutyötä olisi ollut.

Ratkaisuja lastensuojeluun kohdistuvaan paineeseen on löydettävä, koska ala vaatimuksineen tarvitsee parhaat työntekijät. Paremman maineen avulla saataisiin houkuteltua paremmin sitoutuneita työntekijöitä, joiden avulla pystyttäisiin tekemään tuloksellisempaa lastensuojelutyötä. Oikeastaan jo pienillä muutoksilla voitaisiin tehdä parempaa ja tuloksellisempaa lastensuojelua. Lastensuojelulla ei tämän tutkielman perusteella ole huono maine, vaan sen maine näyttäytyy erilaisia vahvuuksina ja heikkouksina. Tämä tutkielma myös osoittaa, että lastensuojelu on mainettaan parempi. Tarkoitan tällä sitä, että lastensuojelusta ei yksinkertaisesti tiedetä riittävästi, mikä vuoksi lastensuojelun maine perustuu puutteelliselle tiedolle. Jos lastensuojelun vastuullisuus saataisiin koko kansan tietoisuuteen, lastensuojelun maine olisi varmasti parempi. Positiivisesta maineesta on hyötyä, on vain otettava ensimmäinen askel kohti sitä.

LÄHTEET

Alhanen Kai (2014) Vaarantunut suojeluvalta : tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Helsinki : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ashforth Blake & Kreiner Glein (1999) How can you do it? : Dirty work and the challenge of constructing a positive Identity. Academy of Management Review. 1999. Vol. 21, No 2, s. 413-434.

Aula Pekka & Heinonen Jouni (2002) Maine – Menestystekijä. Porvoo: WSOY.

Bardy Marjatta (2013a) Johdanto. Teoksessa Bardy M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Helsinki : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. s. 43-47

Bardy Marjatta (2013b) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Helsinki : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. s. 49-78

Bardy Marjatta & Heino Tarja (2013). Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Helsinki : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. s. 13-42

Bromley Dennis Basil (1993) Reputation, image and impression management. Oxford, England: John Wiley & Sons.

Bromley Dennis Basil (2000) Psychological Aspects of Corporate Identity, Image and Reputation. Corporate Reputatin Review. Vol. 3. Iss. 3, 240-252

Eronen Tuija (2013) Viisi vuotta huostaanotosta : seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Helsinki : Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Fombrun Charles (1996) Reputation. Realizing value from the Corporate Image. Boston, Mass.: Harvard Business School.

Fombrun Charles & Gardberg Naomi (2000) Who's on Tops Corporate Reputation?

Corporate Reputation Review. Vol. 3, No. 1, 13–17.

Fombrun Charles & Shanley Mark (1990) What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy. Academy of Management Journal. 1990. Vol. 33. No. 2, 233-258

Fombrun, Charles & Van Riel, Cees (2004) Fame & fortune: How successful companies build winning reputations. FT Press.

Forsberg Hannele (2012) Johdatus kirjan käsitemaailaan. Teoksessa Forsberg H. & Autonen-Vaaranemi L. (Toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkelily ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino. 7-21.

Drew Shirley & Mills Melanie & Gassaway Bob (2007) Dirty work: The social construction of taint. Baylor University Press.

Doorley John & Garcia Helio Fred (2015) Reputation management. The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication. Third Edition. New York: Routledge

Gotsi Manto & Wilson Alan (2001) Corporate reputation: seeking a definition. Corporate Communications: An International Journal. Vol. 6, Iss. 1, s. 24–30.

Heikkilä Tarja (2014) Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula (2004) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Juholin Elisa (2013) Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: MIF Management Institute of Finland.

Juholin Elisa & Kuutti Heikki (2003) Mediapeli. Anatomia ja keinot. Helsinki: Inforviestintä.

Juntunen Laura (2011) Leikkaa-liimaa – journalismia? Tutkimus uutismedian lähdekäytännöistä. Helsinki: Helsingin yliopisto/CRC, Viestinnän tutkimusraportteja 4/2011.

Hughes, Everett Cherrington (1971) *The sociological eye: Selected papers*. Transaction publishers,

Karvonen Erkki (1997) *Imagologia: Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä, kritiikkiä*. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Karvonen Erkki (1999) *Elämää mielikuva yhteiskunnassa. Imago ja maine menestystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa*. Tampere: Gaudeamus.

Ketokivi Mikko (2015) *Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi*. Helsinki University Press, Gaudeamus

Kuntaliitto. Puustinen-Korhonen Aila (2013) *Lastensuojelun kuntakyselyn tulokset*.

Kuutti Heikki (2008) *Mediakierre. Selviytyminen kielteisessä julkisuudessa*. Infor.

Lastensuojelulaki 417/2007. Finlex: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun Keskusliitto *imagotutkimus (julkaisematon) 1996*. Inforviestintä.

Lastensuojelun Keskusliitto & Talentia. 2013. *Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta*.

Lehtonen Jaakko (2001) *Yrityksen kasvot - menestyksen symbolit*. Teoksessa Pitkänen K. 2001. *Yrityskuva ja maine menestystekijöinä*. Edita. s. 60-66.

Lundström Tommy (2004) *Mellan vardag och dramatik: Pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga*. Teoksessa Blomberg H. & Kroll C. & Lundström T. & Swärd H. (toim.): *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*. Studentlitteratur, Lund 2004, s. 223-254.

Luoma-Aho Vilma (2007) *Sosiaalialan mainemittaus*. Helsinki, Finland: Sosiaali- ja terveysministeriö

Luoma-Aho Vilma (2008) *Sector reputation and public organisations*. International Journal of

Public Sector Management. Vol.21, Iss 5, s. 446-467.

Nimmo Dan & Savage Robert (1976) Candidates and their images: Concepts, methods, and findings. Goodyear Publishing Company.

Munro Eileen (2009) Effective Child Protection. London: Sage

Parton Nigel (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the "Social" to the "Informational" ? British Journal of Social Work. Vol. 38, Iss. 2, s. 253-269.

Puonti Annamaija (2005) Lastensuojelu ja julkisuus. Teoksessa Puonti A. & Saario T. & Hujala A. (toim.) 2005. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Tammi s. 335-340.

Rope Timo & Methner Jari (2001) Tavoitteena menestysbrandi – onnistu mielikuvamarkkinoilla. Porvoo: WSOY

Rostila Ilmari (2001) Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Teoksessa Rostila I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. s. 23-34.

Seppänen Janne & Väliaverronen Esa 2014. Mediatyhteiskunta. Tampere: Vastapaino

Sosiaali- ja terveysalan työlöt 2010. 2011. Kahden vuosikymmenen kehityskulku, Työterveyslaitos.

Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2015. Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas.

Sosiaali- ja Terveysministeriö 2014. Toimiva lastensuojelu. Loppuraportti.

Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2013. Toimiva lastensuojelu. Väliraportti.

Sykes Karen (2009) Residence: Moral reasoning in a common place – paradoxes of a global age. Teoksessa Sykes K. (toim.) Ethnographies of Moral Reasoning. s. 3-40

Talentia. 2013. Sosiaalityön eettiset ohjeet. Helsinki.

Tutkimustieteellinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 10.10.2015

Turunen Kari (1992) Arvojen todellisuus: johdatus arvokasvatukseen. Atena kustannus.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2012. Tuloksellisuustarkastuskertomus. Lastensuojelu.
Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2012

Valvira. 2014. Valtakunnallinen lastensuojelun henkilöstöselvitys. Selvityksiä 1/2014.

Vehkalahti Kimmo (2008) Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

LIITE 1 Kyselylomake

1. Kerro muutamalla sanalla mitä sinulle tulee mieleen sanasta lastensuojelu? _____

2. Seuraavaksi pyydän Teitä kertomaan tämänhetkisiä mielikuvianne lastensuojelusta yleisesti. Mieti kunkin väiteparin kohdalla miten hyvin ominaisuus kuvaa juuri lastensuojelua. Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava numero. Keskellä oleva numero 3 on neutraali arvio kahden ääripään välissä.

	1	2	3	4	5	
Vanhanaikainen						Moderni
Byrokraattinen						Joustava
Tehokas						Tehoton
Palvelee ongelmatapauksia						Palvelee kaikkia
Helppo asioida						Vaikea asioida
Asiakkaita epäillään						Asiakkaisiin luotetaan
Haluton auttamaan						Halukas auttamaan
Auttaa jokapäiväisissä asioissa						Auttaa erikoistapauksissa
Kyvytön auttamaan						Kyvykäs auttamaan
Ratkaisee ongelmia						Paikoilee ongelmia
Asiakaskeskeinen						Järjestelmäkeskeinen
Toimivat palvelut						Ei-toimivat palvelut
Kuunteleva						Saneleva
Kartettavat palvelut						Suosittelavat palvelut
Koulutettu henkilöstö						Ei-koulutettu henkilöstö
Epäluotettava						Luotettava
Tarpeellinen						Tarpeeton

Oikeudenmukainen						Epäoikeudenmukainen
Asiantuntematon henkilöstö						Asiantunteva henkilöstö
Korkea moraali						Heikko moraali
Vahvojen puolella						Heikkojen puolella
Tunnettu ala						Tuntematon ala
Ei vastaa odotuksia						Vastaa odotuksia
Houkutteleva ala						Ei-houkutteleva ala
Piilotteleva						Näkyvä
Avoin						Saneleva
Ei-tavoiteltava työpaikka						Tavoiteltava työpaikka
Pitkäjänteinen						Lyhytjänteinen
Liian vähän työntekijöitä						Liian paljon työntekijöitä
Vastuullinen						Vastuuton
Ei tue lasta						Tukee lasta
Matalat palkat						Korkeat palkat
Arvostettu						Ei-arvostettu
Positiivinen julkisuuskuva						Negatiivinen julkisuuskuva
Tukee perhettä						Ei tue perhettä
Yhteistyökykyinen						Yhteistyökyvytön

3. Arvioi miten paljon olet saanut tietoa lastensuojelusta eri tietolähteistä siten, että 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = en vähän enkä paljon, 4 = melko paljon, 5 = erittäin paljon

	1	2	3	4	5
1 Lehdet					
2 Internet ja muu joukkoviestintä					
3 Tieteelliset julkaisut					
4 Oma työkokemus					
5 Lastensuojelua koskeva kirjallisuus					
6 Lastensuojelun työntekijät					
7 Koulutuksen kautta					
8 Facebookista tai muualta sosiaalisesta mediasta					
9 Omista lastensuojelukokemuksista					
10 Tuttavien lastensuojelukokemuksista					
11 Uutiset					

4. Vastaa seuraaviin lastensuojelun asiakkuutta ja työkokemusta koskeviin kysymyksiin.

	Kyllä	Ei	En tiedä
Oletteko itse/lapsenne joskus ollut tai oletteko lastensuojelun asiakas?			
Onko joku lähteisenne/ystävänne/tuttavanne ollut tai on lastensuojelun asiakas?			
Oletteko itse työskennelleet lastensuojelussa?			

5. Mitkä ovat mielestänne tärkeimpiä lastensuojelun palveluja? _____

6. Kuinka hyvin mielestäsi tunnet lastensuojelua ja sen työtapoja?

- 1 Huonosti
- 2 Melko huonosti
- 3 En hyvin enkä huonosti
- 4 Melko hyvin
- 5 Hyvin

7. Miten lastensuojelun tulisi mielestänne kehittää tiedottamistaan? _____

Lopuksi pyydän Teitä vielä täyttämään vielä taustatietonne analyyseja varten.

8. SUKUPUOLI

- 1 Mies
- 2 Nainen

9. IKÄ

- 1 alle 25 vuotta
- 2 25-35 vuotta
- 3 36-45 vuotta
- 4 46-60 vuotta
- 5 yli 60 vuotta

10. ASUINLÄÄNI

- 1 Etelä-Suomi
- 2 Länsi-Suomi
- 3 Itä-Suomi
- 4 Oulu
- 5 Lappi
- 6 Ahvenanmaa
- 7 Joku muu, mikä?

11. OLETKO

- 1 Sosiaalityön opiskelija
- 2 Toimittaja
- 3 Lastensuojelun sosiaalityöntekijä
- 4 Joku muu, mikä?

12. Mikäli olet lastensuojelun sosiaalityöntekijä, onko Sinulla kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen sosiaalityöntekijän pätevyys?

1 Kyllä

2 Ei

13. Jos Teille tulee vielä mieleen jotain tärkeää lastensuojelun maineeseen liittyen, voitte halutesanne kirjoittaa niitä alla olevaan vastauslaatikkoon_____

LIITE 2 Saatekirje

Hei. Opiskelen Tampereen Yliopistossa sosiaalityötä ja teen pro gradu-tutkielmaa lastensuojelun maineesta. Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan alla olevan linkin kautta avautuvaa kyselyyn. Tiedän, että olette varmasti kovin kiireisiä, mutta toivon Teidän käyttävän pienen hetken aikaa kyselyyn vastaamiseen (max. 10 minuuttia).

Kyselyyn vastataan anonyymisti ja vastauksien käyttöoikeus on ainoastaan minulla. Linkki kyselyyn: <https://www.webpolsurveys.com/S/9EF35BFCCE9C9F3D.par>

Graduni ohjaajana toimii Tuija Eronen. Lisätietoa kyselystä taikka tutkielmastani saa sähköpostiosoitteesta Makela.Anu.M@student.uta.fi Kiitos vaivannäöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin : Anu Mäkelä

LIITE 3 Lista kaupungeista, jonka sosiaalityöntekijöille lähetetty henkilökohtaiset pyynnot kyselyyn vastaamisesta

AKAA
ALAVUS
HAMINA
HANKO
HARJAVALTA
HEINOLA
HUITTINEN
HÄMEENLINNA
IKAALINEN
IMATRA
JÄMSÄ
KAARINA
KAJAANI
KALAJOKI
KAUHAVA
KEMI
KEMIJÄRVI
KEURUU
KITEE
KUHMO
JOENSUU
KUOPIO (avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteystietoja ei ollut)
KURIKKA
KUUSAMO
LAHTI
LAITILA
LAPPEENRANTA
LAPUA
LIEKSA
LOIMAA
LOIVIISA
MÄNTTÄ-VILPPULA
NAANTALI
NIVALA
NOKIA
NURMES
OULAINEN
PAIMIO
PARAINEN
PIEKSÄMÄKI
PIETARSAARI
OULUNKAAREN KUNTAYHTYMÄ
PYHÄJÄRVI
RAAHE
RAASEPORI
RAISIO
RIIHIMÄKI

SAARIJÄRVI
SALO
SASTAMALA
SOMERO
SUONENJOKI
TORNIO
UUSIKAARPELYY
UUSIKAUPUNKI
VALKEAKOSKI
VARKAUS
VIITASAARI
YLÖJÄRVI
ÄHTÄRI
ÄÄNEKOSKI

LIITE 4 Lista sanomalehdistä, joiden toimittajille lähetetty pyyntö kyselyyn vastaamisesta

Ensimmäisellä kierroksella lähetetyt pyynnöt:

HELSINGIN SANOMAT	Lähetetty päätoimittajille pyyntö välittää kyselyä toimittajille.
ILTASANOMAT	Lähetetty päätoimittajille pyyntö välittää kyselyä toimittajille.
ILTALETHI	Lähetetty päätoimittajille pyyntö välittää kyselyä toimittajille.
AAMULEHTI	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
IILKKA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
KALEVA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
KESKISUOMALAINEN	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
SATAKUNNAN KANSA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
SAVON SANOMAT	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
TURUN SANOMAT	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
HÄMEEN SANOMAT	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta

Toisella kierroksella lähetetyt pyynnöt:

ETELÄ-SAIMAA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
KARJALAINEN	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
KESKIPOHJANMAA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
LAPIN KANSA	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta
LÄNSISAVO	Lähetetty henkilökohtaisia pyyntöjä kyselyyn vastaamisesta

LIITE 5 SPSS- taulukoita

Taulukko 1 Keskiarvokorvatut väittämät

	Keskiarvokorvattujen väittämien määrä
Moderni	0
Joustava	0
Tehokas	2
Palvelee kaikkia	1
Helppo asioida	0
Asiakkaisiin luotetaan	0
Halukas auttamaan	1
Auttaa jokapäiväisissä asioissa	0
Kyvykäs auttamaan	0
Ratkaisee ongelmia	0
Asiakaskeskeinen	0
Toimivat palvelut	0
Kuunteleva	1
Suositteltavat palvelut	2
Koulutettu henkilöstö	0
Luotettava	1
Tarpeellinen	1
Oikeudenmukainen	0
Asiantunteva henkilöstö	1
Korkea moraali	0
Heikkojen puolella	1
Tunnettu ala	0
Vastaa odotuksia	0
Houkutteleva ala	1
Näkyvä	0
Avoin	1
Tavoiteltava työpaikka	2
Pitkäjänteinen	0
Liian paljon työntekijöitä	1
Vastuullinen	1
Tukee lasta	0
Korkeat palkat	0
Arvostettu	0
Positiivinen julkisuuskuva	1
Tukee perhettä	0
Yhteistyökykyinen	1

Taulukko 2 Rotatoitu korrelaatiomatriisi.

	Component			
	1	2	3	4
Vastuullinen	,747	,041	,092	-,066
Luotettava	,732	,181	,228	,020
Oikeudenmukainen	,719	,247	,114	-,052
Yhteistyökykyinen	,717	,163	,319	,045
Tukee perhettä	,712	,173	,324	,002
Korkea moraali	,695	,208	,080	-,045
Tukee lasta	,636	,147	,239	,017
Asiantunteva henkilöstö	,616	,227	-,012	,080
Heikkojen puolella	,577	,191	,127	-,137
Koulutettu henkilöstö	,573	,137	-,143	,171
Halukas auttamaan	,552	,254	,301	,002
Ratkaisee ongelmia	,450	,409	,195	-,067
Tarpeellinen	,442	,054	-,181	-,191
Pitkäjänteinen	,421	,271	,131	,113
Näkyvä	,353	,039	,321	,308
Toimivat palvelut	,192	,681	,220	,112
Tehokas	,207	,651	,039	,171
Asiakaskeskeinen	,328	,568	,413	,038
Kyvykäs auttamaan	,426	,541	,151	,165
Kuunteleva	,409	,436	,423	-,033
Joustava	,215	,405	,341	,245
Vastaa odotuksia	,361	,380	-,072	,266
Palvelee kaikkia	-,080	-,038	,690	,127
Auttaa jokapäiväisissä asioissa	,030	,327	,642	-,027
Asiakkaisiin luotetaan	,277	,246	,555	-,118
Helppo asioida	,157	,414	,452	-,065
Avoin	,392	,285	,423	,190
Suosittelvat palvelut	,340	,085	,355	,188
Arvostettu	,023	,199	-,086	,690
Houkutteleva ala	,292	-,140	,254	,661
Positiivinen julkisuuskuva	-,015	,213	,040	,613
Tavoiteltava työpaikka	,421	-,187	,295	,593
Korkeat palkat	-,279	,035	-,082	,590
Liian paljon työntekijöitä	-,196	,102	,024	,541

Taulukko 3. Kommunaliteettitaulukko

	Korrelaatio
Joustava	,387
Tehokas	,497
Palvelee kaikkia	,500
Helppo asioida	,404
Asiakkaisiin luotetaan	,459
Halukas auttamaan	,460
Auttaa jokapäiväisissä asioissa	,521
Kyvykäs auttamaan	,524
Ratkaisee ongelmia	,412
Asiakaskeskeinen	,602
Toimivat palvelut	,562
Kuunteleva	,538
Suositteluvat palvelut	,285
Koulutettu henkilöstö	,397
Luotettava	,621
Tarpeellinen	,267
Oikeudenmukainen	,593
Asiantunteva henkilöstö	,437
Korkea moraali	,535
Heikkojen puolella	,405
Vastaa odotuksia	,351
Houkutteleva ala	,606
Näkyvä	,325
Avoim	,450
Tavoiteltava työpaikka	,650
Pitkäjänteinen	,281
Liian paljon työntekijöitä	,343
Vastuullinen	,572
Tukee lasta	,483
Korkeat palkat	,433
Arvostettu	,524
Positiivinen julkisuuskuva	,423
Tukee perhettä	,642
Yhteistyökykyinen	,645

Taulukko 4. Kaiser-Meyer ja Bartlettin testien tulokset

Kaiser-Meyer-Olkin testitulos.	,906
Bartlett's Testi tulokset	
Merkittävyys	,000

Taulukko 5. Vastuullisuus ulottuvuuden keskinäiset korrelaatiot

	Korrelaatiot
Vastuullinen	,668
Luotettava	,728
Oikeudenmukainen	,708
Yhteistyökykyinen	,720
Tukee perhettä	,734
Korkea moraali	,665
Tukee lasta	,626
Asiantunteva henkilöstö	,586
Heikkojen puolella	,564
Koulutettu henkilöstö	,482
Halukas auttamaan	,590
Tarpeellinen	,307
Pitkäjänteinen	,447

Taulukko 6. Palvelevuus ja auttavaisuus ulottuvuuden keskinäiset korrelaatiot

	Korrelaatiot
Ratkaisee ongelmia	,494
Toimivat palvelut	,617
Tehokas	,519
Asiakaskeskeinen	,634
Kyvykäs auttamaan	,612
Joustava	,486
Vastaa odotuksia	,386
Helppo asioida	,445

Taulukko 7. Avoimuus ulottuvuuden keskinäiset korrelaatiot

	Korrelaatiot
Näkyvä	,414
Kuunteleva	,570
Palvelee kaikkia	,301
Auttaa jokapäiväisissä asioissa	,458
Asiakkaisiin luotetaan	,502
Avoim	,572
Suosittelvat palvelut	,377

Taulukko 8. Ulottuvuuden houkuttelevuus ja arvostus keskinäiset korrelaatiot

	Korrelaatiot
Arvostettu	,496
Houkutteleva ala	,567
Positiivinen julkisuuskuva	,452
Tavoiteltava työpaikka	,480
Liian paljon työntekijöitä	,359
Korkeat palkat	,325